

Petra Jaakola
Anna Parviainen

KOHTI PAREMPAA PEREHDYTTÄMISTÄ


Perehdyttämisopas Torikahvila T:mi Jukka
Hyytiäisen kesätyöntekijöille

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma


Lokakuu 2014



KUVAILULEHTI

	Opinnäytetyön päivämäärä 17.10.2014
Tekijä(t) Petra Jaakola & Anna Parviainen	Koulutusohjelma ja suuntautuminen Matkailun koulutusohjelma
Nimeke Kohti parempaa perehdyttämistä – Perehdyttämisosas Torikahvila T:mi Jukka Hyytiäisen kesätyöntekijöille	
Tiivistelmä <p>Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen kehittämistyö, jonka tavoitteena oli laatia perehdyttämisosas torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäiselle. Työssä tehtiin selvitystä siitä, voitaisiinko perehdyttämisen nykytilaa kehittää yrityksessä. Tähän ongelmaan haettiin vastauksia tutkimuskysymyksillä ”miten kesätyöntekijöiden perehdyttäminen on aiemmin toteutettu ja miten siinä on onnistuttu?” sekä ”millainen perehdyttämisosas torikahvilaan tulisi laatia, jotta se tukisi kesätyöntekijöiden työhön perehtymistä sekä perehdyttämistä mahdollisimman hyvin?”</p> <p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäiselle. Toiminnallisuutensa vuoksi työ koostuu kahdesta osasta, opinnäytetyön raportista sekä konkreettisesta tuotoksesta, perehdyttämisosasta. Teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään perehdyttämisen eri käsitteitä sekä oppimista ja asiakaspalvelua. Tutkimusmenetelmänä tässä työssä on käytetty kvalitatiivista eli laadullista menetelmää.</p> <p>Tutkimuksen empiirisessä osassa aineiston keruu toteutettiin teemahaastatteluilla sekä osallistuvalla havainnoinnilla. Haastatteluiden tutkimusjoukko koostui neljästä kesän 2014 kesätyöntekijästä sekä torikahvilan esimiehestä, joille kaikille pidettiin yksilöhaastattelut.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että torikahvilan perehdyttämisen nykytilassa on kehitettävää. Perehtymisen työhön on tapahtunut lähinnä satunnaista oppimista kautta työn ohessa, sillä perehdyttämistilanteeseen ei ole varattu erillistä aikaa. Tästä huolimatta kesätyöntekijät kokivat selvinneensä työstään hyvin, ja tarvittavat asiat opittiin kokeilemalla ja työtä tekemällä. Perehdyttämisen tueksi ja oppimisen nopeuttamiseksi kaivattiin kuitenkin jonkinlaista selkeää perehdyttämismateriaalia, joka toisi varmuutta työn tekemiseen.</p> <p>Työn tuloksena syntyi perehdyttämisosas, jonka tarkoituksena on tukea ja helpottaa tulevien kesätyöntekijöiden perehtymistä työympäristöön, työyhteisöön ja työtehtäviin. Lisäksi laadittiin myös perehdyttämisen tarkistuslista.</p>	
Asiasanat (avainsanat) Perehdyttäminen, oppiminen, lainsäädäntö, asiakaspalvelu	
Sivumäärä 55+21	Kieli Suomi
Huomautus (huomautukset liitteistä) Liitteet salattu	
Ohjaavan opettajan nimi Eeva Koivula	Opinnäytetyön toimeksiantaja Torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäinen

DESCRIPTION

 MAMK University of Applied Sciences	Date of the bachelor's thesis 17.10.2014
Author(s) Petra Jaakola & Anna Parviainen	Degree programme and option Degree Programme in Tourism
Name of the bachelor's thesis Towards a better orientation – An orientation guide book for the summer employees of Torikahvila T:mi Jukka Hyytiäinen	
Abstract <p>This thesis is a functional development project and its purpose was to compose an orientation guide book for the summer employees of Torikahvila Tmi Jukka Hyytiäinen. The aim of the thesis was to clarify the company's present state of the orientation and investigate the possibilities of improving it. This was the research problem and we had to find a solution for the problem with questions "how has the orientation been done before and has it succeeded?" and "which information should the orientation guide book consist of?"</p> <p>This functional thesis was commissioned by the Torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäinen. It consists of two parts, the report and the orientation guide. The theoretical framework of the study considers different concepts of orientation, learning and customer service. The research method used was qualitative.</p> <p>In the empiric part of the thesis, the material for the research was collected by theme interviews and our own observation. We made personal interviews for four summer employees of 2014 and a personal interview for the company's manager.</p> <p>The results of the research showed that there is a need for development actions. The orientation to the work has mainly occurred along with working because there has not been any specific period of time for the orientation. In spite of this, the summer employees think that they have managed well at their work. Although some kind of orientation material was felt to be necessary.</p> <p>As the result of this thesis an orientation guide book was created, the purpose of which is to support and facilitate the upcoming summer employee's orientation to the working environment, work community and tasks.</p>	
Subject headings, (keywords) Orientation, learning, legislation, customer service	
Pages 55+21	Language Finnish
Remarks, notes on appendices Appendices are confidential	
Tutor Eeva Koivula	Bachelor's thesis assigned by Torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäinen

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	1
1.1	Työn tausta ja tavoitteet.....	1
1.2	Tutkimuskysymykset ja aiheen rajausta	3
2	CASE TORIKAHVILA TOIMINIMI JUKKA HYYTIÄINEN	4
2.1	Kausityö.....	5
2.2	Savonlinnan tori.....	6
3	PEREHDYTTÄMISEN TEORIAA.....	7
3.1	Historia ja tausta	8
3.2	Lainsäädäntö työelämän perehdyttämisessä	9
3.3	Perehdyttämisprosessi.....	11
3.4	Työnopastus	15
3.5	Oppiminen – avain perehdyttämiseen	15
3.6	Oppimistyyli	17
3.7	Onnistu perehdyttäjänä	19
3.8	Perehdyttämisen ongelmat.....	21
4	ASIAKASPALVELU JA PALVELUTAPAHTUMA	22
4.1	Menestystä perehdyttämällä	24
4.2	Palvelun laatu.....	25
5	TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	27
5.1	Tutkimusmenetelmät	29
5.2	Tutkimuksen toteutus.....	30
5.2.1	Puolistrukturoitu teemahaastattelu.....	31
5.2.2	Osallistuva havainnointi.....	32
5.3	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	32
6	TUTKIMUSTULOKSET	34
6.1	Hyvän perehdyttämisen tunnusmerkkejä.....	35
6.2	Perehdyttämiskokemukset torikahvilassa	36
6.3	Opastaminen perehdyttämiseen	38
6.4	Perehdyttämisen kehittämismahdollisuudet	38
6.5	Perehdyttämisopas	40
6.6	Perehdyttämisen vaikutus hyvään asiakaspalveluun	41

6.7	Esimiehen haastattelun tulokset.....	42
6.8	Osallistuvan havainnoinnin tulokset.....	43
6.9	Tutkimustulosten ilmeneminen perehdyttämisoppaassa	44
7	PEREHDYTTÄMISOPAS	46
7.1	Oppaan toteutus ja sisältö	46
7.2	Teoreettisen viitekehyksen hyödyntäminen perehdyttämisoppaassa	48
8	YHTEENVETO JA POHDINTA	50
	LÄHTEET	53
	LIITTEET	
	1 Perehdyttämisopas	
	2 Perehdyttämisen tarkistuslista	

1 JOHDANTO

”Oppiakseen jotakin nopeasti ja tehokkaasti on nähtävä se, kuultava se ja tunnusteltava sitä” -Tony Stockwell (Dryden & Vos 2002, 298).

Perehdyttämisen merkitystä työntekijän sekä koko työyhteisön toiminnan edistämisessä ei pidä vähätellä. Etenkin, kun nuori työntekijä aloittaa työuransa, luo hänen ensimmäinen työsuhteensa kuvan työnteosta ja niistä toimintatavoista, joiden mukaan työyhteisössä kuuluu toimia. Uusi työsuhde, oli kyseessä sitten vasta työelämän aloittava tai sitten jo pidemmän työuran tehnyt henkilö, luo aina paljon erilaisia onnistumisen mahdollisuuksia. Yritysmaailman jatkuvasti kehittyessä ja kilpailun kasvaessa, nousee laadukkaan ja osaavan henkilökunnan merkitys korkealle. Näin ollen huolellisesti ja työntekijöiden tarpeet huomioon ottaen järjestetty perehdyttämistilaisuus, luo vahvan pohjan tulokkaan työssä viihtymiselle ja onnistuneelle suoriutumiselle.

Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä on tehty selvitystä Toiminimi Jukka Hyytiäisen torikahvilan kesätyöntekijöiden perehdyttämisen nykytilasta sekä siitä, millä tavoin sitä voitaisiin kehittää tulevia työntekijöitä ajatellen. Selvityksen sekä teoreettisen viitekehityksen avulla tarkoituksena on luoda yritykselle opinnäytetyön toiminnallinen osuus, perehdyttämisopas. Oppaan tarkoituksena on taas tukea yrityksessä toteutettavaa perehdyttämistä sekä tuoda varmuutta työn tekemiseen. Perehdyttämisoppaan lisäksi torikahvilaan laaditaan perehdyttämisen tarkistuslista, joka selkeyttää ja helpottaa perehdyttäjän sekä esimiehen toimia perehdyttämistilanteessa.

Työn teoreettisessa viitekehityksessä käsitellään perehdyttämisen, työnopastuksen, opimisen sekä asiakaspalvelun teorioita. Kokonaisuudessaan tämä kehittämistutkimus koostuu kolmesta osasta: teoreettisen viitekehityksen tarkastelusta, empiirisestä tutkimuksesta sekä konkreettisesta tuotoksesta.

1.1 Työn tausta ja tavoitteet

Opinnäytetyön aiheena on kesätyöntekijöiden perehdyttäminen T:mi Jukka Hyytiäisen torikahvilassa. Toinen tämän opinnäytetyön tekijöistä on työskennellyt menneen kesän kyseisessä torikahvilassa, mitä kautta toimeksianto saatiin työlle. Idea perehdyttämisoppaasta syntyi, kun työyhteisössä alettiin keskustella perehdytyksen ja työnopastuksen

puutteellisuudesta, mutta samalla myös sen tärkeydestä uudessa työympäristössä. Yrityksellä ei ole aikaisemmin ollut minkäänlaista materiaalia perehdyttämisen tueksi, vaikka kausityöluonteisesti se joka kesä palkkaa joukon kesätyöntekijöitä. Näin ollen syntyi päätös ehdottaa torikahvilan esimiehelle perehdyttämisoppaan laatimista, sillä siitä koituva hyöty tulisi olemaan merkittävä niin esimiehen, perehdytettävän työntekijän kuin perehdyttäjän näkökulmasta. Kehittämisidea torikahvilan toimintaa ajatellen oli esimiehen mielestä erittäin hyvä ja tarpeellinen, sillä se toisi huomattavaa apua nopeassa tahdissa suoritettavaan perehdytykseen. Samalla se helpottaisi niin perehdyttäjää kuin muitakin työntekijöitä suoriutumaan työstään varmemmin ja laadukkaammin.

Opinnäytetyön tuotoksen, perehdyttämisoppaan tarve huomattiin jo heti työsuhteen alkaessa, kun omakohtainen kokemus työhön perehdyttämisestä oli joiltakin osin hieman puutteellista. Perehdytys ei ollut aina johdonmukaista ja selkeää, eikä työssä tarvittavia tietoja aina ollut saatavilla. Tämä väite perustuu siihen, kun verrataan edellisiä kokemuksia perehdyttämisestä aiemmissa työpaikoissa. Menneen kesän aikana torikahvilan perehdyttäminen tehtiin joko hyvin aikaisessa vaiheessa hiljaisena aikana tai vastaavasti se tehtiin kiireessä työn ohessa. Edellisinä kesinä työntekijöiden vaihtuvuus on ollut pienempää, joten erillistä perehdyttämismateriaalia ei ole nähty tarpeelliseksi laatia. Tänä vuonna kuitenkin kahvilan viidestä työntekijästä neljä oli uusia, joten huolellinen ja hyvin suunniteltu perehdytys sekä jonkinlainen opas, johon perehdyttäminen pohjataan, olisi ollut käytyjen keskustelujen sekä omien huomioiden perusteella erittäin tarpeellinen.

Monet edelliset työpaikat ovat tarjonneet täysin erillisen perehdytysjakson ennen varsinaisen työn aloittamista, joka on koettu erittäin hyväksi ja tehokkaaksi tavaksi sisäistää uusi työyhteisö, -ympäristö sekä työtehtävät. On myös havaittu, että nykyään perehdyttämiskansioiden ja –oppaiden käyttö on yleistynyt, ainakin asiakaspalvelualoilla. Hyvällä perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa positiivisesti moneen eri osa-alueeseen työelämässä, kuten esimerkiksi työntekijän ammatilliseen kasvuun, työhyvinvointiin sekä työturvallisuuteen.

Jos perehdyttäminen on puutteellista, se voi vaikuttaa negatiivisella tavalla edellä mainittuihin työhön liittyviin seikkoihin sekä näkyä esimerkiksi työmotivaation laskemisenä. Perehdyttäminen on määrätty tehtäväksi myös työturvallisuuslain 2. luvun 14§ mukaan riittävällä tavalla (Työturvallisuuslaki 738/2002).

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on laatia perehdyttämisopas torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäiselle. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi luodaan uutta tietoa kyseisen torikahvilan perehdyttämisestä ja sen nykytilasta empiirisen tutkimuksen avulla. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimeksiantajan torikahvilassa tapahtuvaa perehdyttämistä tulevana kesinä. Opinnäytetyössä käsitellään perehdyttämistä uuden työntekijän näkökulmasta, sekä osaltaan myös oppimisen näkökulmasta - onhan perehtyminen uuteen työpaikkaan aina uuden oppimista ja tällä tavoin tärkeässä roolissa perehdyttämisen onnistumista ajatellen.

Ennen toiminnallisen osuuden toteuttamista laaditaan perehdyttämistä koskeva teoreettinen viitekehys sekä tehdään selvitystä torikahvilan perehdytyksen nykytilasta haastatteleamalla kohderyhmää, joka tässä tapauksessa on torikahvilan kesätyöntekijät sekä kahvilan esimies. Työn empiirisen osan aineistonkeruussa on haastatteluiden lisäksi käytetty osallistuvaa havainnointia.

1.2 Tutkimuskysymykset ja aiheen raja

Vilkan & Airaksisen (2003, 30) mukaan tutkimusongelmaa ja siihen liittyviä tutkimuskysymyksiä ei ole aina olennaista esittää toiminnallisessa opinnäytetyössä. Ainoastaan siinä tapauksessa, että työssä tehdään toiminnallisen osan lisäksi jokin selvitys, on ongelma ja kysymykset esitettävä. Kyseinen vaatimus täyttyy tässä opinnäytetyössä, koska ennen toiminnallista osuutta tehdään selvitystä torikahvilassa tapahtuvasta perehdyttämisestä sekä kartoitetaan sen kehittämismahdollisuuksia.

Tutkimusongelmana opinnäytetyössä on ”Voidaanko torikahvilan kesätyöntekijöiden perehdytys tehdä nykyistä paremmin?” Tähän ongelmaan haetaan vastuksia seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

- Miten kesätyöntekijöiden perehdyttäminen on aiemmin toteutettu ja miten siinä on onnistuttu?
- Millainen perehdyttämisopas torikahvilaan tulisi laatia, jotta se tukisi kesätyöntekijöiden työhön perehtymistä sekä perehdyttämistä mahdollisimman hyvin?

Aiheen rajaaminen, eli opinnäytetyöstä halutun tiedon tarkentaminen tulee tehdä tarpeen vaatiessa, jotta työssä pystytään etenemään tehokkaasti (Hirsjärvi ym. 2012, 81). Tässä opinnäytetyössä aihe rajautui samalla, kun työn aihe keksittiin. Työn päämäärän, perehdyttämisoppaan ollessa tiedossa, oli aiheen rajaaminenkin yksinkertaisempaa.

Vilkan & Airaksisen (2000, 42–43) mukaan pelkästään teoreettisena näkökulmana voi toimia yksi keskeinen käsite ja sen määrittäminen, vaikka usein tarkastelutapana on jokin tietty teoria, johon aihe pohjautuu. Tässä opinnäytetyössä käytetään näkökulmana perehdyttämisen käsitettä, jonka tarkemmista määritelmistä koostuu työn teoreettinen viitekehys. Perehtyminen tapahtuu kuitenkin aina oppimisen kautta, jonka vuoksi tämän työn teoriaosassa on tärkeä käsitellä perehdyttämisen lisäksi oppimista.

Ensiksi työssä käsitellään mitä perehdyttäminen on, jonka jälkeen tutustutaan sen taustaan, tarkoitukseen sekä sen merkitykseen työelämässä. Asiakaspalvelu on yksi torikahvilan kilpailukeinoista, joten perehdyttämisen merkitystä tarkastellaan myös tästä näkökulmasta, eli kuinka onnistuneella perehdyttämisellä voidaan vaikuttaa laadukkaaseen asiakaspalveluun. Lisäksi opinnäytetyön teoriaosassa kuvataan perehdyttämisprosessia ja määritellään hyvä perehdyttäjä, tutustutaan perehdyttämistä määrittelevään lainsäädäntöön sekä siihen millaisia ongelmia perehdyttämisessä voi mahdollisesti ilmetä.

2 CASE TORIKAHVILA TOIMINIMI JUKKA HYYTIÄINEN

Tämän luvun tiedot perustuvat Jukka Hyytiäiselle tehtyyn haastatteluun (Hyytiäinen 2014). Toiminimi Jukka Hyytiäinen on savonlinnalainen yritys, joka tarjoaa kahvilapalveluita sekä kojumyyntiä kesäaikaan erittäin keskeisellä paikalla, Savonlinnan Kauppatorilla. Toiminimi on perustettu vuonna 1991 ja yrityksen omistaa Jukka Hyytiäinen toimialanaan leipomotuotteiden vähittäiskauppa. Toiminimen liiketoiminta on keskitynyt ainoastaan torialueella tapahtuvaan myyntiin. Vuodesta 1991 vuoteen 2008 toiminta perustui vain kojumyyntiin, mutta vuonna 2008 liiketoiminta laajeni myös torikahvilatoimintaan.

Torilla on vierekkäin kolme lähes identtistä kahvilaa, joiden kesken kilpailu asiakkaista kesäaikaan on erittäin kovaa. Toiminimi Jukka Hyytiäisen torikahvilan asiakkaat koos-

tuvat suureksi osaksi suomalaisista ja ulkomaalaisista turisteista, mutta myös paikallisista ihmisistä. Yrityksen kilpailukeinoina Hyytiäisen (2014) mukaan ovat laadukas ja ystävällinen asiakaspalvelu, siisteys, tuoreet ja laadukkaat tuotteet jotka toimitetaan sekä kahvilaan että kojuun Hyytiäisen omistamalta Lörtsyypokien leipomolta. Kilpailukeinoiksi voidaan lisäksi mainita kahvilan pienet erikoisuudet kuten pannukahvi ja lohilörtsy, joita ei kilpailevissa kahviloissa ole tarjolla. Vuosittain tehdään myös uudistuksia ja parannuksia kahvilan viihtyvyyden lisäämiseksi. Esimerkiksi menneenä kesänä täysin uusituilla pöytäkalusteilla pyrittiin vaikuttamaan positiivisesti kahvilan houkuttelevuuteen ja viihtyvyyteen.

Kahvilassa on 150 asiakaspaikkaa, joista osa sijaitsee katetussa tilassa kahvilan takaosassa ja loput ulkona kahvilan edustalla. Myynti on keskittynyt perinteisesti kahviin sekä Savonlinnan paikalliseen erikoisuuteen, eli lörtsyihin. Lörtsyjä on sekä suolaisia että makeita. Suolainen lörtsy on litteän puolikuun mallinen lihapiirakkaa muistuttava leivonnainen, kun taas makea versio on samanmuotoinen sokeroitu munkki. Toimeksiantajamme torikahvilan suolaisten lörtsyjen tätevaihtoehtoina ovat lohi, kasvis sekä liha ja makeita lörtsyjä saa taas puolestaan mustikka-, mansikka-, vadelma- ja omenahilloititteellä. Lörtsyjen ja pannukahvin lisäksi torikahvilassa on tarjolla laaja valikoima muita suolaisia ja makeita leivonnaisia, huomioiden hyvin erikoisruokavaliot, kuten gluteenittomien ja laktoosittomien tuotteiden tarvitsijat.

Yrityksen tarjoama työ on kausiluontoista, sillä torimyynti tapahtuu pääsääntöisesti kesäaikana, lukuun ottamatta markkinapäivien poikkeuksia. Vakituksia työntekijöitä yrityksessä ei ole yhtään, vaan kaikki ovat kausityöntekijöitä. Kesäisin kahvilassa on yhteensä viisi työntekijää sekä yksi kiireapulainen vilkkaimpaan aikaan heinäkuussa, ja torikojulla myyjiä on kaksi. (Hyytiäinen 2014.)

2.1 Kausityö

”Kausityö on työala, jolla työllisyys tai tehtävät vaihtelevat huomattavasti kausittain” (Sivistyssanakirja 2014). Kausityö, josta käytetään myös nimitystä sesonkityö, on aina määräaikaista työtä ja se työllistää vain osaksi vuotta. Sen kesto voi kuitenkin vaihdella suuresti riippuen tehtävästä työstä. (Minne pakenee viitisentuhatta sesonkityöläistä? 2009.) Tämän vuoksi perehdyttämisen suunnittelu kausityössä tulee osata suunnitella työn keston mukaisesti riittävän lyhyeksi (Kupias & Peltola 2009, 109). Sesonkityötä

on tarjolla eniten matkailualalla, mutta myös muualla kuten puutarhatöissä, sairaanhoi-
dossa ja rakennusosalalla. Esimerkiksi Lapin matkailukeskukset ovat talviaikaan Suomen
suurimpia kausityöllistäjiä, kesäaikaan taas saaristossa olevat lomakohteet. (TE-
palvelut 2014; Minne pakenee viitisentuhatta sesonkityöläistä? 2009.) Kausitöitä ovat
myös esimerkiksi kesätyöt ja joulusesongin apulaisen työt, joita koskee normaali työ-
lainsäädäntö. Täten kausityössä on otettava huomioon työsuojeluasiat ja työehdot sa-
malla tavalla kuin muillakin työaloilla, esimerkkeinä työsopimus, palkka, työaika, työ-
aikakirjanpito, työturvallisuus, terveystarkastus, työsuhteen päättäminen ja työtodistus.
(Työsuojeluhallinto 2014.)

Torikahvilan työntekijät ovat kausityöntekijöitä, koska yritys toimii vain kesäaikaan.
Kyseisiä kausitöitä tekevät monesti esimerkiksi opiskelijat kesä- ja joululomien aikaan,
jolloin työpaikka ja työtehtävät ovat usein uusia kausityöntekijälle. Tällöin perehdyttä-
misen merkitys kasvaa, kun tehtävä työ on työntekijälle täysin tuntematonta.

2.2 Savonlinnan tori

”Suomessahan on satoja kauppatoreja, mutta vain yksi niistä on Savonlinnan kauppatori” (Savonlinnan tori 2014).

Savonlinnan tori, tarkemmalta nimeltään Savonlinnan Kauppatori sijaitsee aivan kau-
pungin keskustassa, Pihlajaveden äärellä. Alkujaan tori kehittyi paikallensa 1860- lu-
vulla perustetun höyrylaivasataman ansioista, vaikka se aiemmin sijaitsi Haapasalmen
toisella puolella ja tunnettiin nimellä Tottintori. (Museovirasto 2009.) Nykyisellä pai-
kallaan kauppatori on ollut aina vuodesta 1893 lähtien (Savonlinnan Seudun Matkailu
2014). Savonlinnassa torin ja sataman aivan kaupungin ydinkeskustaan muodostama
yhdistelmä on hyvin ainutlaatuinen, sillä sellaista ei mistään muusta Saimaan rannalla
sijaitsevasta kaupungista löydy (Södersved 2006, 58).

Kesäisin torilla on noin sata myyntipaikkaa, kalaravintoloita sekä kolme torikahvilaa,
joilla on tarjota lukuisa määrä erilaisia herkkuja aina perinteisistä lörtsyistä lähivesillä
pyydettyihin muikkuihin. Näiden lisäksi torilta on mahdollista ostaa tuoreita kasviksia,
hedelmiä ja marjoja, kukkia sekä käsitöitä ja koruja. Varsinkin kesäaikana torilla yhdis-
tyvät kiehtovalla tavalla sekä paikalliset että kansainväliset kielet ja kulttuurit (Söder-

sved 2006, 58). Pystyäkseen palvelemaan parhaalla mahdollisella tavalla torilla vierailuvia ihmisiä, on yrityksen pyrittävä erottumaan edukseen muista torin toimijoista, jota voidaan edesauttaa hyvin suoritettulla perehdyttämisellä.

Savonlinnan kauppatorilla tapahtuva toiminta keskittyy hyvin pitkälti kesäkuukausiin, joista ylivoimaisesti kiireisintä aikaa on heinäkuu Savonlinnassa järjestettävien Savonlinnan Oopperajuhlien vuoksi. Työn kausiluonteisuuden ja kiireisyyden takia hyvin suunniteltu perehdyttäminen on erittäin tärkeää. Kesätyöntekijät aloittavat normaalisti työnsä juuri ennen sesongin alkamista, jolloin on hyvä käydä kaikki tarpeelliset asiat yksityiskohtaisesti läpi, jotta toimiminen kiireisimpänä aikana tapahtuisi jouhevammin ja mahdollisimman virheettömästi. Torilla asioi etenkin oopperajuhlien aikana hyvin paljon ulkomaalaisia asiakkaita, jolloin tietotaito työstä on erityisen tärkeää, kun palvelua tulee antaa muulla kuin omalla äidinkielellä. Hyvin perehdytetyt työntekijät pystyvät myös palvelemaan asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla, jolloin asiakaspalvelun avulla voidaan erottautua edukseen muista torilla toimivista tahoista.

3 PEREHDYTTÄMISEN TEORIAA

Perehdyttämisellä tarkoitetaan kaikkia niitä toimia, joiden avulla uudelle työntekijälle pyritään antamaan mahdollisimman hyvät valmiudet selviytyä työssään sekä uudessa työympäristössään (Kupias & Peltola 2009, 19). Kupiaksen ja Peltolan (2009, 88) mukaan perehdyttäminen on parhaimmillaan, kun tulokkaan osaamisen kehittämisen lisäksi onnistutaan hyödyntämään hänen aikaisempi osaaminen. Uuden työntekijän lisäksi perehdyttämistä tarvitaan yhtä lailla myös silloin, kun kyseessä on ennestään yrityksessä työskentelevä henkilö, jonka työn toimenkuva tai työtehtävät muuttuvat sekä pitkään sairauden, loman tai muun syyn vuoksi poissaolleiden palatessa työhön (Kjelin & Kuusisto 2003, 165).

Kjelinin & Kuusiston (2003, 49) mukaan perehdyttäminen voidaan nähdä syvällisesti, ei vain kattavana työhön, työ- ja toimintaympäristöön sekä työyhteisöön tutustuttamisena, vaan erityisesti vuorovaikutteisena tilanteena, jossa uusi tulokas tiedon vastaanottamisen lisäksi toimii itse aktiivisesti mukana. Tällainen kaksisuuntainen vuorovaikutteisuus vaatii organisaatioltakin ymmärrystä oman toimintansa kehittämisestä. Vastuu perehdyttämisestä on kuitenkin aina lopulta esimiehellä, koska kyseinen henkilö vastaa myös työn sujumisesta ja siinä tavoitteisiin pääsemisestä (Kangas 2007, 1).

Työpaikalla uusi työntekijä perehdytetään sekä yritykseen, työyhteisöön ja talon tapoihin, että itse työhön. Työhön perehtymisestä käytetään myös nimitystä työnopastus, joka on oleellinen osa perehdyttämistä. (Kangas 2007, 2.) Kun työnopastus ja perehdyttäminen on suunniteltu huolellisesti, työntekijän mahdollisuudet työn oppimiseen ovat paremmat. Tämä johtaa myöhemmin ammattitaidon kehittymiseen, mikä näkyy varmuutena ja tehokkuutena työnteossa. Suunnittelussa selvitetään, mitä uusien työntekijöiden tulee oppia, sekä määritellään oppimistavoitteet. (Kangas 2007, 13–14.)

3.1 Historia ja tausta

Työtä on aina pidetty erittäin tärkeänä ja sen merkitys ihmisten elämässä on ollut hyvin suuri. Työelämässä uudelle työntekijälle on opastamalla haluttu taata puitteet työn teon onnistumiseen, sillä kenenkään ei ole voitu olettaa osaavan tarvittavia asioita ilman minkäänlaista harjoittelua ja neuvonantoa eli perehdytystä. Suomessa järjestelmällistä perehdyttämistä alettiin hyödyntää toisen maailmansodan jälkeen, jolloin perehdytyksen tärkeimpänä tavoitteena oli yksinomaan työntekijän opastaminen tarvittaviin työtehtäviin, eikä se juurikaan keskittynyt kattavampaan työyhteisöön ja organisaatioon tutustuttamiseen. Tämä sen vuoksi, etteivät työtehtävät ja työympäristöt olleet niin monimutkaisia, että laajempi yhteys työn suorittamiseksi oltaisi koettu tärkeänä. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

1910-luvulla Suomeen rantautunut taylorilainen käsitys työstä vaikutti pitkään ja vaikuttaa edelleen yhdessä behavioristisen oppimiskäsityksen kanssa työnopastuksen ja perehdyttämisen malleihin ja toteuttamiseen. Taylorin mukaan työ oli jaksotettava niin, että työntekijälle jäi ainoastaan yhden yksityiskohdan toteuttaminen. Työn suunnittelu ja valvonta tuli jättää kokonaisuudessaan johdolle, jotta työntekijät pystyivät keskittymään yksinomaan työn tekemiseen. (Taylorismia vastaan 2008.) Behavioristisessa oppimiskäsityksessä oppiminen nähdään ärsyke-reaktiokytkentöjen muodostumisessa, jossa tiedon jakajana toimii kouluttaja työntekijän vastaanottaessa tietoa. Behavioristisesti suuntautuneelle oppimisen ohjaajalle on tärkeää suunnitella opetuksensa erityisen hyvin sekä määritellä tarkkaan oppimistavoitteet. Hän on itse työntekijää tai hänen kokemuksiinsa enemmän kiinnostunut ärsykkeiden aiheuttamista ulkoisista reaktioista ja tuloksista, joita se oppijassa saa aikaan. Käsitystä onkin kutsuttu myös suorituskes-

keiseksi oppimiseksi. Vanhojen perehdyttämismallien vaikutus on edelleenkin huomattavissa, vaikka perehdyttämisessä on menty eteenpäin organisaatioiden ja työtehtävien muuttumisen mukana. (Kjelin & Kuusisto 2003, 40.)

Organisaatioiden monimutkaistuessa on työntekijän pitänyt yhä enenevässä määrin ymmärtää yrityksen toimintaideat ja -tarkoitukset, jonka seurauksena perehdyttämisestä on tullut laajempaa ja kattavampaa. On ymmärretty, että yritys ei toimi erillään ympäristöstään, vaan ympäristön vaatimukset ja tarpeet on huomioitava sen strategiassa ja muussa toiminnassa. Yhteiskuntavastuulla kuvataan yrityksen vastuuta toimintaympäristöstään, joka yleensä jaetaan taloudelliseen vastuuseen, ympäristövastuuseen sekä sosiaaliseen vastuuseen. Hyvin hoidettuna yhteiskuntavastuu kantaa yritystä kohti kannattavaa ja tunnollista liiketoimintaa, joka puolestaan luo pohjan niin uusien kuin vanhojen työntekijöiden oppimiselle ja kehittämiselle. (Kupias & Peltola 2009, 14.)

3.2 Lainsäädäntö työelämän perehdyttämisessä

Suomalaista työelämää koskevaa lainsäädäntöä säädellään kahdelta eri taholta, joita ovat lainsäädäntö sekä työehtosopimusjärjestelmä. Näiden tarkoituksena on taata jokaiselle työntekijälle tasa-arvoiset ja oikeudenmukaiset olosuhteet työpaikalla työskenteleeseen sekä suojella heidän yleistä hyvinvointiaan ja oikeusturvaa. Säädöksistä saatava hyöty on molemminpuolinen sekä työnantajan että työntekijän näkökulmasta, sillä säädetty lait ja sopimukset takaavat työntekijälle melko turvatuksen aseman työelämässä ja työnantaja taas pystyy niitä seuraamalla luomaan selkeän pohjan toiminnalleen. (Viitala 2007, 32–33.)

Laeissa on useita perehdyttämistä koskevia suoria määräyksiä ja viittauksia, joilla on haluttu vaikuttaa juuri työnantajan vastuuseen työntekijän opastamisessa. Näitä etenkin perehdyttämisen huomioon ottavia lakeja ovat työsopimuslaki, työturvallisuuslaki sekä laki yhteistoiminnasta yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsopimuslain yleisvelvoitteessa määrätään seuraavasti: ”*Työnantajan on kaikin puolin edistettävä suhteitaan työntekijöihin samoin kuin työntekijöiden keskinäisiä suhteita. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehitettäessä. Työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan*

työurallaan etenemiseksi.” (Työsopimuslaki 55/2001.) Näin ollen on työnantajan kannalta ehdottoman tärkeää, että hän antaa työntekijöilleen, ei vain uusille vaan myös jo yrityksessä pitempään työskennelleille, mahdollisuuden kehittyä urallansa sekä huolehtii hyvistä väleistä organisaatioon kuuluvien ihmisten kesken.

Työsopimuslaissa on määrätty puutteellisen ammattitaidon olevan yksi peruste irtisanomiselle. Tässä kohtaa työnantajan on kuitenkin verrattava työntekijän ammattitaitoa hänelle annettuun opastukseen. Työntekijää ei voi irtisanoa sellaisten ammattitaidollisten puutteiden vuoksi, jotka jo työhönotto vaiheessa ovat olleet tai ainakin olisi pitänyt olla työnantajan tiedossa. Työnantajan on laissa määrätyin ehdoin taattava työntekijälle mahdollisuus osoittaa pätevyytensä toimia ammatissa, ja tähän vaikuttaa suuresti perehdytys, jonka yritys on hänelle antanut. (Kupias & Peltola 2009, 22.)

Työturvallisuuslain 2. luvun 8. §:n mukaan on työnantajan velvollisuus huolehtia, että työntekijöiden turvallisuus ja terveys on työtä tehdessä turvattu. Laki myös velvoittaa 2. luvun 14 §:ssä työnantajaa antamaan tarvittavat tiedot työpaikalla ilmenevistä haitta- ja vaaratekijöistä työntekijöilleen sekä pidettävä huoli, että työntekijöiden ammatillinen osaaminen ja työkokemus otetaan huomioon perehdytettäessä heitä työhön, työolosuhteisiin, työvälineisiin sekä niiden käyttöön ja työtapoihin. (Työturvallisuuslaki 2002/738.) Perehdyttämisen vähimmäisvelvoite määritellään työturvallisuuslailla (Eräsalo 2011, 62). Työntekijän kokemus ja ammatillinen osaaminen vaikuttavat siihen kuinka laajalle perehdyttämiselle on tarvetta. Aikaisempaa kokemusta omaavalla henkilöllä on jo valmiiksi opittuja tietoja ja taitoja mahdollisista vaaratekijöistä ja oikeaoppisista työtavoista, jolloin kaikkea ei välttämättä ole tarpeellista opettaa alusta alkaen. Silti myös kokeneemmankin työntekijän taidoista on saatava varmistus perehdyttämisen yhteydessä. (Kupias & Peltola, 23.)

Työnantajan kannalta on erityisen tärkeää ottaa työturvallisuuslaissa annetut määräykset vakavasti, sillä mikäli työssä aiheutuneen tapaturman todetaan olleen huolimattoman perehdyttämisen seurausta, saattaa työnantaja joutua tuomituksi sakkoihin työturvallisuusmääräysten laiminlyömisestä. Työnantajalle koituu mahdollisesti myös tapaturman seurauksena syntyvien sairauslomien vuoksi erilaisia lisäkustannuksia. Vakuutukseen ei vähennä työnantajan vastuuta tapahtuneesta, mikäli voidaan näyttää toteen, että tapaturma on johtunut laiminlyödyistä perehdyttämisestä. (Eräsalo 2011, 63.)

Tasa-arvolaille, jossa työnantaja velvoitetaan edistämään naisten ja miesten keskinäistä tasa-arvoa sekä yhdenvertaisuuslailla, joka kieltää syrjinnän työelämässä, täydennetään työturvallisuuslakia. Työntekijälle on perehdyttämisen avulla annettava parhaat mahdolliset valmiudet työssään menestymiseen ilman, että hänen sukupuolella tai muilla taustatekijöillä olisi vaikutusta asiaan. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Lain yhteistoiminnasta yrityksissä 1. luvun 1. §:n mukaan lain tarkoituksena on työntekijöiden riittävällä tiedottamisella edistää yrityksen ja henkilöstön välisiä vuorovaikutuksellisia yhteistoimintamenettelyjä. Tavoitteena, että henkilöstö yhdessä johdon kanssa pystyisi vaikuttamaan, ei vain yrityksen toimintaa koskeviin asioihin vaan myös seikkoihin, joilla on vaikutusta työntekijöiden työhön sekä asemaan yrityksessä. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 334/2007.) Lain tarkoituksena on työpaikoilla tapahtuvan viestinnän edistäminen ja etenkin perehdyttämistä koskevat järjestelyt, jotka liittyvät koko organisaatioon ja siellä työskentelyyn. Avoimuus työpaikoilla suoritettavista perehdyttämisen järjestelyistä lisää luottamusta koko työyhteisöön, kun työntekijöiden annetaan reilusti tietää, miten työhön opastus ja koulutus suoritetaan uusien tulokkaiden kanssa sekä miten se heidän kohdallaan uuteen työtehtävään siirryttäessä hoidetaan. (Kupias & Peltola 2009, 25–26.)

Muita perehdyttämistä koskevia säännöksiä ovat laki nuorista työntekijöistä (998/1993), valtioneuvoston asetus nuorille työntekijöille erityisen haitallisista ja vaarallisista töistä (475/2006), valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003) sekä laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta (44/2006) (Kangas 2007, 31–32).

3.3 Perehdyttämisprosessi

Perehdyttäminen on prosessi, joka saa alkunsa ensimmäisistä tulokkaan ja organisaation välisistä kontakteista (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Prosessi muodostuu erilaisista vaiheista, jotka Kupias ja Peltola (2009, 102) ovat jakaneet seuraavalla tavalla:



KUVIO 1. Perehdyttämisen vaiheet (Kupias & Peltola 2009, 102)

Perehdyttäminen ja sen valmistelu alkavat jo ennen rekrytointia, kun pohditaan mitä tulevalta työntekijältä vaaditaan ja mitä ominaisuuksia ja taitoja hänellä tulisi olla (Kupias & Peltola 2009, 102). Yritysten julkaisemat työpaikkailmoitukset ovat itsessään ensimmäinen kontakti mahdollisiin työnhakijoihin, joten niiden ulkoasu ja sisältö on syytä suunnitella sen mukaan, millaisen kuvan organisaatiosta haluaa antaa (Eräsalo 2011, 65). Antamalla organisaatiosta hyvän työnantajanmaineen, eli luomalla sekä ulkopuolisille henkilöille että omalle henkilöstölle yrityksestä mahdollisimman positiivisen ja kiinnostavan kuvan, pystytään muita yrityksiä vastaan kilpailemaan kaikkein laadukkaimmista työntekijöistä. Tähän maineeseen voidaan vaikuttaa muun muassa asianmukaisilla työpaikkailmoituksilla. (Juholin 2008, 274–275.)

Rekrytointivaihe on erittäin tärkeä osa koko perehdytysprosessia, sillä sen aikana hakijoille päästään kertomaan yksityiskohtaisempia tietoja tulevista työtehtävistä sekä tarkempia tietoja kyseessä olevasta organisaatiosta ja sen toimintaperiaatteista. Yhtäaikaista voidaan selvittää hakijoiden omia ajatuksia ja näkemyksiä sekä saada arvokasta tietoa heidän jo hankkimastaan osaamisesta. Rekrytointitilaisuudessa käytävässä haastattelussa aloitetaan tulevan työntekijän tämän hetkisen osaamisen kehittäminen, jolloin jatkossa tehtävälle perehdytykselle on pystytty jo tässä vaiheessa luomaan erittäin hyvä pohja. (Kupias & Peltola 2009, 102–103.)

Uuden työntekijän ollessa tiedossa, tehdään hänelle yksilöllinen perehdytysuunnitelma, sillä Eräsalon (2011, 64–65) mukaan ei ole kenenkään etujen mukaista perehdyttää kaikkea kaikille, vaan tulokkaan ennestään omaava osaaminen on syytä ottaa alusta pitäen huomioon. Ennen työsuhteen alkua uudelle työntekijälle pyritään lisäksi luomaan puitteet, jossa hänet voitaisiin jo etukäteen tutustuttaa tulevaan työyhteisöön ja sen sääntöihin sekä organisaation arvoihin ja strategioihin (Kupias & Peltola 2009, 103).

Tulokkaan aloittaessa työt, ei voida liiaksi painottaa hyvän vastaanoton tärkeyttä. Sillä luodaan tulokkaalle ensivaikutelma yrityksestä, jonka epäonnistuttua sitä on enää vaikea myöhemmin korjata, mutta onnistuessaan luo vahvan pohjan tulevalle yhteistyölle. Parhaimmassa tapauksessa tulokkaan vastaanottaa hänen esimiehensä, mutta mikäli tämä ei syystä tai toisesta onnistu, tulee tapaaminen järjestää heti kun se on mahdollista. Ensimmäisenä päivänä tulokkaalle tehdään tutuksi hänen työpisteensä ja itse työhön liittyvät seikat, lähimmät työtoverit ja työtilat sekä hoidetaan kuntoon kaikki hänen työskentelyynsä liittyvät asiat kuten työavaimet, mahdolliset kulkuluvat, työvaatteet, pukuhuone ja taukotilat. Kannattaa tarkkaan suunnitella ja miettiä mitä kaikkea tulokkaalle heti alkuun kerrotaan, sillä vaikka tekemistä on hyvä olla riittävästi, ei uudella tiedolla pidä ylikuormittaa tulokasta liikaa. (Kupias & Peltola 2009, 58, 103–105.)

Ensimmäisen viikon aikana on tarkoitus, että tulokas saisi otteen työstä sekä työympäristöstä ja sen tavoista (Kupias & Peltola 2009, 105). Perehdyttämistä, sen tavoitteita ja etenemistä käydään läpi yhdessä joko esimiehen tai nimetyn perehdyttäjän kanssa, huomioon ottaen tulokkaan aikaisempi työkokemus. Näin voidaan yhteistyössä suunnitella millä tahdilla perehdyttämisessä lähdetään etenemään, kun paremmin tiedetään mihin asioihin tulokkaan opastamisessa on tarkemmin keskityttävä. (Eräsalon 2011, 65; Kan-

gas 2007, 9.) Perehdyttämisohjelmasta ei pidä tehdä ensimmäisellä viikolla liian tiivistä, sillä kaikkea uutta ei millään pysty muistamaan yhdellä kerralla. Näin ollen olisi-kin hyvä opastaa tulokkaalle ne paikat ja lähteet, joista hän voi itsenäisesti tarpeen tullen etsiä kysymyksiinsä lisätietoa. (Kupias & Peltola 2009, 106.)

Tuottavan työn ymmärtämisen ja työyhteisön toimintakulttuurin sisäistämisen on tarkoitus tapahtua ensimmäisen työssä olo kuukauden aikana. Tulokkaalle on hyvä tehdä selväksi myös se, että perehdyttämisen tavoitteena ei ole vain sopeuttaa työntekijää, vaan hänen toivotaan olevan avoin ja tuomaan aktiivisesti esille omat ideansa ja näkökantansa toimintatapojen kehittämiseksi. Tulokkaan perehdyttäminen seuraa hänelle suunniteltua perehdytysohjelmaa ja hiljalleen vastuu perehtymisestä alkaa siirtyä työntekijälle itselleen. (Kupias & Peltola 2009, 106–107.) Perehdyttämisen seuranta tulee suorittaa kuitenkin koko aikaisesti, eikä palautteen antamista työsuorituksista pidä unohtaa. Palautekeskustelut suoritetusta perehdyttämisestä tulisi pitää perehdyttäjän ja tulokkaan kesken viimeistään ennen koeajan päättymistä. (Eräsalo 2011, 65.) Näin pystytään selvittämään, kuinka hyvin organisaatio on onnistunut luomaan edellytykset tulokkaan työssä pärjäämiselle sekä onko perehdyttäminen kokonaisuudessaan ollut tarpeeksi korkeatasoista. Lisäksi tulokas saa arvokasta palautetta omasta työstään, jolloin hänellä on vielä koeajan puitteissa mahdollisuus vaikuttaa käyttämiinsä toimintatapoihin. (Kupias & Peltola 2009, 107.)

Lain sallima koeaika on normaalisti neljän kuukauden mittainen, mutta perehdyttämisen kehittämiseen liittyvä prosessi ei kuitenkaan välttämättä ole kestoltaan yhtä pitkä. Perehdyttämisen tavoitteena on auttaa uutta työntekijää pääsemään alkuun työssään, selviytymään hänelle kuuluvista työtehtävistä riittävän itsenäisesti sekä omatoimisesti etsimään tietoa tarpeen vaatiessa. Lisäksi osana perehdyttämistä tulokas tutustutetaan työyhteisöön ja tämän kautta saadaan hänet tuntemaan itsensä joukkoon sekä koko organisaatioon kuuluvaksi. Perehdyttämisen kestoon vaikuttavat suunnitelman lisäksi se, miten pitkään sille koetaan olevan tarvetta. Se tuleeikin osata mitoittaa tilanteesta riippuen joko tarpeeksi pitkäksi tai esimerkiksi kesä- ja kausitöiden kohdalla riittävän lyhyeksi. (Kupias & Peltola 2009, 109.) Koeajan loppuessa esimiehen kanssa pidetään koeaikakeskustelu, jossa perehdyttämistä ja sen mahdollista jatkotarvetta arvioidaan sekä päätetään mahdollisesta työsuhteen jatkosta ja sitä koskevista asioista (Kupias & Peltola 2009, 109).

Toisinaan perehdyttäminen päättyy siihen, kun työntekijä lopettaa työt yrityksessä. Kyseessä voi olla ennestään tiedossa oleva tapahtuma, kun esimerkiksi kesä- ja kausityöntekijöiden tai määräaikaisten työntekijöiden sopimukset päättyvät. Vaihtoehtoisesti se voi myös tarkoittaa pitkän työsuhteen päättymistä työntekijän jäädessä eläkkeelle. Oli sitten kyseessä yrityksessä pitemmän tai vähemmän aikaa vaikuttanut henkilö, on aina yrityksen kannalta järkevää käydä hänen kanssaan lähtökeskustelu. Keskustelussa voidaan kysyä vielä kerran lähtevältä työntekijältä perehdyttämisen onnistumisesta sekä hänen yrityksestä muodostaneita näkemyksiä ja kokemuksia, joita mahdollisesti voidaan jatkossa hyödyntää yrityksen toimintatapojen kehittämisessä. (Kupias & Peltola 2009, 109–110).

3.4 Työnopastus

Perehdyttämisen ja työnopastuksen yksilöllisyys on tärkeää, koska perehdytettävänä olevat yksilöt poikkeavat toisistaan usein esimerkiksi tietotaidoiltaan, fyysisiltä ja psyykkisiltä ominaisuuksiltaan, oppimistyyyleiltään sekä asenteiltaan ja motivaatioltaan. Työnopastuksella tarkoitetaan työpaikalla heti alkuun tapahtuvia työhön liittyvien tietojen ja taitojen opettamista, jolla pyritään tukemaan tulokasta itsenäiseen oppimiseen ja ajatteluun. Opastus ei ole mikään erillinen toimenpide, vaan kuuluu kiinteänä osana työyhteisöä ja sen toimintoja koskevaa kehitystä. (Kangas 2007, 13.) Työnopastus pohjautuu tietoiseen mallioppimiseen, jossa työnopastaja saattaa toimia mallina hänen itsensä tai oppijan sitä tiedostamatta. Opastaminen tapahtuu työssä toimimalla, jolloin uusi työntekijä pystyy työnopastajaa seuraamalla omaksumaan hänen työ- ja vuorovaikutustapojaan, täsmällisyyttään sekä asenteita ja arvoja. Oli kyseessä sitten koulu- tai työympäristö, on mallioppiminen ammattiin liittyvien taitojen, kuten esimerkiksi asiakaspalvelutaitojen, oppimisessa hyvin merkittävää. (Eräsalo 2011, 68.) Työnopastusta suunniteltaessa apuvälineenä voidaan käyttää esimerkiksi viiden askeleen menetelmää, johon kuuluvat opastustilanteen aloittaminen, opetus, mielikuvaharjoittelu, taidon ko-keilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen (Kangas 2007, 14–15).

3.5 Oppiminen – avain perehdyttämiseen

Käsitteenä oppiminen on kokemuksiin perustuva tapahtuma, joka tekee muutoksia ihmisen aiempiin tietoihin, taitoihin, asenteisiin, valmiuksiin, ajatteluun sekä toimintaan. Kun ihminen oppii, hän tallentaa muistiinsa uuden tiedon, jonka pystyy myöhemmin

palauttamaan mieleensä ja käyttämään sitä apunaan. Työelämässä tämä ilmenee käytännössä esimerkiksi uusien asioiden – tietojen tai taitojen – osaamisena, työntekijän työsuoritus nopeutuu, virheet vähenevät, toimintavaihtoehdot lisääntyvät sekä tilanne-taju, asioiden ymmärtäminen ja myönteinen asenne eri osa-alueisiin kehittyy. (Kangas 2007, 29.) Aikuisille ihmisille on iän myötä kertynyt paljon erilaisia tietoja, taitoja ja kokemuksia, jotka muodostavat merkittävän voimavaran uusia asioita opittaessa, sillä uusi oppi rakentuu aina aikaisemmin hankitun opin pohjalle. Joskus jo aiemmin hankitut tiedot ja opit auttavat uuden asian sisäistämisessä, mutta sillä saattaa myös joissakin tapauksissa olla oppimista vaikeuttava vaikutus. (Kangas 1998, 19.) Oppimisen perusedellytyksenä on kuitenkin jokaisen oma motivaatio, sillä ihminen ei voi oppia, ellei hänellä ole motivaatiota toimintaa kohtaan. Motivaatio on tekijä, mitä tarvitaan ennen kun voi oppia ja osata. (Kangas 1998, 19; Rogers 2004, 25.) Aikuisen oppimismotivaation kehittymiselle on erityisen merkittävää se, jos hän voi toiminnassaan hyödyntää jo aiemmin hankkimiaan tietoja. Motivaatiota heikentäviä seikkoja ovat puolestaan epävarmuus tekemiseen, joka saattaa syntyä vähäisistä tai kauan sitten tapahtuneista opiskelukokemuksista. (Kangas 1998, 19.)

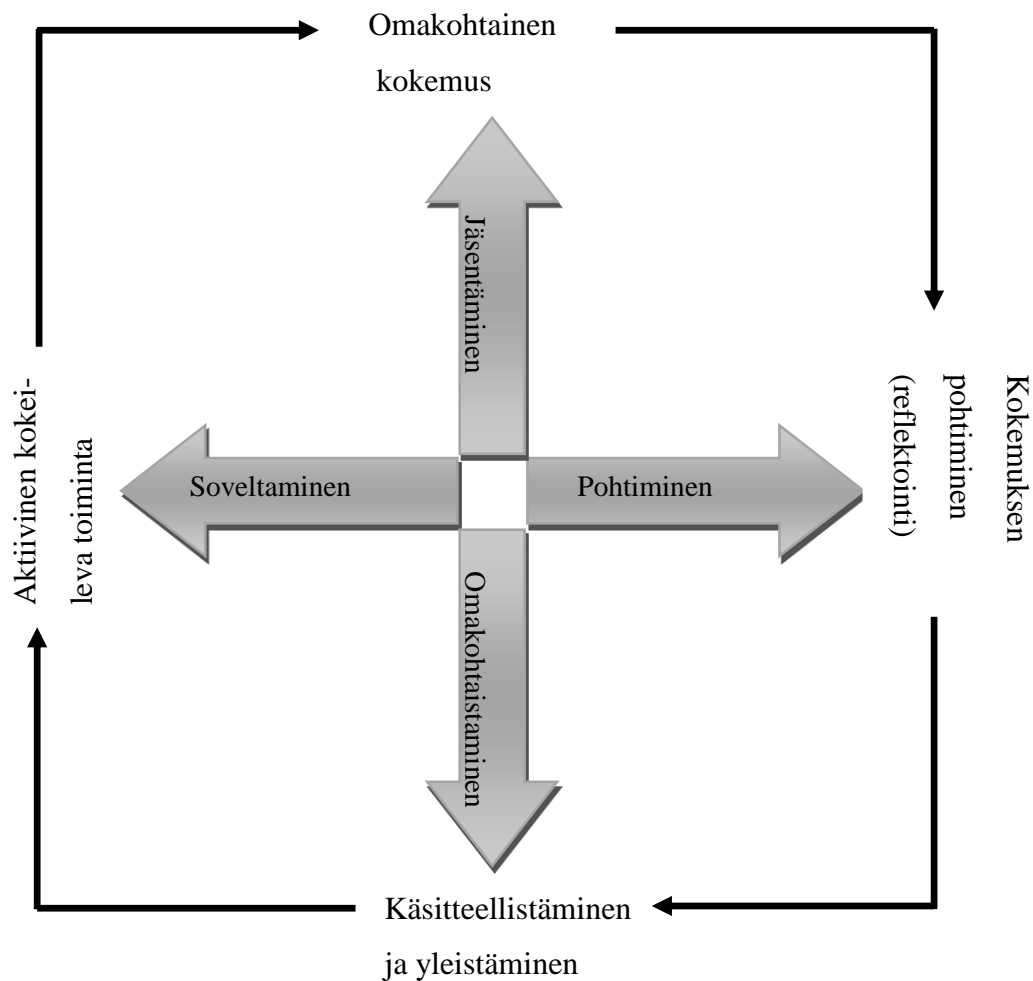
Viitalan (2007, 187–188) mukaan työelämässä oppimista tapahtuu jatkuvasti, ja se voidaan jakaa Dohmenin (1996) luokittelemiin tyyppeihin jotka ovat formaali oppiminen, nonformaali oppiminen, informaali oppiminen ja satunnainen oppiminen. Formaali oppiminen on yrityksen ulkopuoliseen koulutukseen perustuva ja tutkintoon johtava, kun nonformaali oppiminen on yrityksen järjestämä tapahtuma, joka ei johda tutkintoon. Informaalinen oppiminen tapahtuu taas täysin työympäristössä, esimerkiksi palaverien muodossa. Satunnainen oppiminen on oppimista vahingossa, kun työssä ilmenee ongelmatilanne johon ei ole varauduttu etukäteen. Nämä kaikki ovat menetelmiä työntekijän osaamisen kehittämiseen, eli perehdyttäminen on työntekijän oppimista edistävä ja osaamista kehittävä toimintamuoto. (Viitala 2007, 187–189.)

Kognitiivinen oppimiskäsitys on tietoista oppimista, jonka mukaan ihmisen on saatava tietoa ympäristöstään toimiakseen tietoisesti ja tavoitteellisesti. Ympäristön havainnoinnin avulla hän muodostaa itselle sisäisiä malleja, jotka kuvaavat sitä ympäristö ja niitä ilmiöitä joiden keskellä hän työskentelee. Kaikkien tietojen ja havainnointien pohjalta työntekijälle muodostuu kokonaisuuden kattava tietopohja. (Eräsalo 2011, 69.)

3.6 Oppimistyylit

Ihmiset ovat erilaisia ja niin ovat myös heidän tapansa oppia asioita. Tämän vuoksi on olemassa toisistaan poikkeavia oppimistyylejä, joita apuna käyttäen oppijat voivat hyödyntää juuri sitä itselle mielekkäintä tapaa oppia sekä oman oppimisensa helpottamiseksi muokata oppimisympäristöään omien tarpeidensa mukaiseksi. Näkökulmia, joista eri oppimistyylejä voidaan tarkastella, on olemassa monia. NLP-malli, joka on hyvin yleinen oppimistyylien hahmottamiseen käytetty tapa, jäsentää tyylejä ihmisten tietojen käsittelyyn ja tallentamiseen käyttämien kanavien ja aistien avulla. Puhutaan visuaalisista (näköaisti), auditiivisista (kuuloaisti) sekä kinesteettisistä (liike- ja lihasaisti) oppimistyyleistä. Visuaalisella oppijalla tarkoitetaan henkilöä, joka tarvitsee kuvia ja kaavioita hahmottaakseen kokonaiskuvan, kun taas auditiiviselle oppijalle puhe ja looginen eteneminen ovat tärkeitä. Kinesteettisen oppijan kannalta sen sijaan konkreettinen tekeminen sekä liikkuminen nousevat merkittäviksi tekijöiksi. (Kupias & Peltola 2009, 120–121.)

Toinen erittäin käytetty tapa hahmottaa tyylejä on kokemuksellisen oppimisen mallin pohjalta (Kupias & Peltola 2009, 121). Kenties tunnetuin kokemuksellisen oppimisen edustaja on amerikkalainen David A. Kolb, jonka mukaan oppimisessa korostuvat tavoitteiden saavuttamisen sijaan nimenomaan oppimis- ja sopeutumisprosessi (Heikkilä 2006, 58). Kokemuksellista oppimista painotetaan erityisesti työelämän oppimisessa, sillä ammattitaidon kehittymisen uskotaan tapahtuvan juuri ammatissa työskentelemällä. Perehdyttämisen kannalta kokemuksellisen oppimisen suosio ilmenee lukuisina työssä oppimisina. (Kjelin & Kuusisto 2003, 41–42.) Oppimista kuvataan syklisellä prosessilla, jossa kokemuksia tulkitaan, pohditaan, jäsennellään uudestaan ja kokeillaan. Kokeilujen pohjalta syntyy uusia kokemuksia, joita voi taas uudelleen tulkita, pohdita ja jäsennellä uusien kokemusten saamiseksi. Näin ollen uusi sykli käynnistyy aina edellisen pohjalta. Kolb (1984) jakaa oppimissyklin vaiheet omakohtaiseen kokemukseen, kokemusten pohdintaan eli reflektointiin, käsitteellistämiseen tai yleistämiseen sekä aktiiviseen kokeilevaan toimintaan. (Kupias & Peltola 2009, 121–122.)



KUVIO 2. Kokemuksellisen oppimisen malli Kolbia mukaellen (Kupias & Peltola 2009, 122)

Jotta oppiminen voi olla tasapainoista ja onnistunutta, tulee sen kokemuksellisen oppimiskäsityksen mukaan kattaa kaikki neljä eri vaihetta. On kuitenkin huomattu, että eri ihmisten oppimisessa toiset puolet korostuvat toisia enemmän. (Kupias & Peltola 2009, 123.)

Konkreettinen kokija (omakohtainen kokemus) on oppimistyyliltään rohkeasti ja avoimesti uusiin tilanteisiin menevä, joka oppiakseen vaatii kokemusten ja ajatuksien vaihtamista toisten kanssa. Erilaiset konkreettiset tapaukset ja esimerkit auttavat häntä asioiden ymmärtämisessä. Asioiden käsitteleminen omien tunteiden ja tuntemusten kautta on konkreettiselle kokijalle tärkeää, jolloin oppimisilmapiiriin tulisi olla mahdollisimman turvallinen tunteiden ja tuntemuksien esille tuomiseksi. Perehdyttämistilanne tämän tyyllisen oppijan kanssa kannattaa aloittaa suoraan konkreettisten asioiden läpikäy-

misestä sekä tarinoiden kertomisella omasta työstä ja työyhteisöstä. Pohdiskeleva havainnoija (kokemusten refleктоiminen) kohdalla oppiminen vaatii reilusti aikaa, sillä hänellä on tapana perehtyä asioihin mahdollisimman tarkasti ja tutkia niitä useista eri näkökulmista. Tämän tyylistä oppijaa perehdytettäessä kannattaa perehdyttäjän varautua perustelemaan läpikäymiensä asioita, sillä pohdiskeleva havainnoija saattaa perehdytettäessä olla hyvinkin kriittisen ja arvioivan oloinen tilannetta tarkastellessaan. Abstrakti käsitteellistäjä (käsitteellistäminen ja yleistäminen) pyrkii kokonaisuuksien luomiseen yhdistelemällä saamiensa tietoja ja yksityiskohtia. Hän tykkää oppiessaan käsitellä asiat asioina ja onkin erityisen kiinnostunut erilaisista teorioista ja malleista. Tämän tyyliselle oppijalle perehdyttämistilaisuus on parhaimmillaan luentomainen, ja hän tämän lisäksi tutustuisi mielellään jäsenneltyyn perehdyttämismateriaalin. Osallistuvan kokeilijan (aktiivinen kokeileva toimija) ollessa kyseessä oppiminen tapahtuu kokeilemalla käytännössä kuinka asiat toimivat. Hidas toiminta ei ole tämän kaltaiselle oppijalle hyväksi, vaan hänen on päästävä heti toimimaan sekä soveltamaan juuri opittuja asioita. (Kupias & Peltola 2009, 123–124.)

On harvinaista, että ihminen olisi vain yhden oppimistyylin oppija, vaan useimmiten esille nousee joko kaksi keskenään yhtä vahvaa oppimistyyliä tai sitten yksi on selkeästi heikompi kuin toiset. Kokemuksellisessa oppimistyyliässä lähdetään kuitenkin aina siitä, että tasapainoinen oppiminen kattaa kaikki nämä neljä edellä mainittua vaihetta. Näin ollen perehdytystä toteutettaessa kannattaa perehdyttäjän jo heti alusta pitäen selvittää minkä tyyllisen oppijan kanssa hän on tekemisissä, jotta asioita pystyttäisiin lähteä oppimaan perehtyjän kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. (Kupias & Peltola 2009, 124.)

3.7 Onnistu perehdyttäjänä

Perehdyttäjällä on erittäin merkittävä rooli perehtyjän oppimisen edistäjänä, oli hän sitten työntekijän esimies, tehtävään nimetty työtoveri, henkilöstöammattilainen tai yksittäisen tehtävän opastaja. Hyvin tehtävässään onnistuessaan toimii hän samalla koko työyhteisön oppimisen edistäjänä. (Kupias & Peltola 2009, 114.) Hyvän perehdyttäjän tulee olla tarpeeksi kokenut ja ammattitaitoinen työntekijä, jolla on halua toimia opastajana sekä riittävä ymmärrys työkokonaisuudesta (Kjelin & Kuusisto 2003, 195–196). Hänen ei kuitenkaan Eräsalon (2011, 66) mukaan ole välttämättä parasta olla työpaikan

kokenein työntekijä, sillä vähemmän aikaa palveluksessa olleella henkilöllä on tuoreemmassa muistissa ajankohta, jolloin on itse ollut perehtyjän roolissa. On myös tärkeää, että perehdyttäjällä on halua toimia kyseisessä roolissa, sillä vasten tahtoaan perehdyttäjäksi määrätyllä ei ole samanlaista intressiä tehtävää kohtaan. Perehdyttäjän tulee lisäksi pitää omasta työstään sekä olla luonteeltaan positiivinen ja kärsivällinen, sillä uudessa työssä aloittava on alkuun täysin vieraalla maalla, jolloin ei voida olettaa, että kaikki kerrottava jäisi yhdellä kerralla muistiin. Yhtälailla perehdyttämiselle kuin tulokkaalle pitää antaa aikaa, jotta asioiden merkitykset eivät jäisi epäselviksi. (Eräsalo 2011, 66.) Taito selittää asiat mahdollisimman yksinkertaisesti, samalla ammattisanasto opettaen, on tulokkaan työhön sisäistämisen kannalta merkittävää (Kjelin & Kuusisto 2003, 197).

Perehdyttämisen tueksi luodaan monesti erilaisia toimintamalleja silloin, kun yksittäistä perehdyttäjää autetaan hahmottamaan perehdyttämisen kenttää. Tällaista konseptia kutsutaan malliperehdyttämiseksi. Malliperehdyttämisessä yrityksen sisäiseen käyttöön on hankittu erilaisia apuvälineitä ja materiaaleja, joita apuna käyttäen perehdyttäjän on helppompaa muistaa kaikki uudelle työntekijälle perehdytettävät asiat. Tällaisia apuvälineitä ovat muun muassa perehdyttäjien muistilistat sekä perehdyttämisoppaat. (Kupias & Peltola 2009, 37–38.)

Perehdyttämisen ei tarvitse eikä välttämättä ole hyväksikään olla aina pelkästään yhden henkilön varassa, sillä kun opastajia on useampi, saadaan työ jakautumaan tasaisemmin (Kjelin & Kuusisto 2003, 195). Suuremmassa ryhmässä tapahtuva opastaminen ohjaa lisäksi perehdytettävää toimimaan heti alusta pitäen suuremmassa joukossa (Eräsalo 2011, 67). Kjelin ja Kuusisto (2003, 16) toteavat oppimistilanteen olevan erinomainen silloin, kun sen tavoitteina ovat uuden työntekijän oman työn hallinnan lisääminen sekä hänen liittämisenä työyhteisön jäseneksi.

Hyvä perehdyttäjä osaa jo perehdyttämisen alkuvaiheessa luoda uudelle tulokkaalle kokonaiskuvan tulevasta perehdytyksestä - siitä mitä se tulee pitämään sisällään ja kuinka nämä asiat aiotaan käydä läpi. Perehdyttäjän tulee myös muistaa, että ensimmäisinä päivinä tulokkaan on jatkuvasti sisäistettävä suuri määrä tietoa, ja tämän vuoksi perehdyttämistä olisikin tärkeä jaksottaa, jotta kaikkea ei tarvitsisi yrittää opetella kerralla. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.) Kjelinin ja Kuusiston (2009, 196) mukaan perehdyttämistä jaksottaessa olisi hyvä keskittyä tutuimpien sekä työssä eniten toistuvien asioiden

käsittelyyn heti alussa, kun taas paljon uutta sisältävät asiat olisi parempi jättää hieman myöhemmälle. Etenemissuuntana voidaan siis käyttää joko yleisestä erityiseen tai perusasioista erikoistuneeseen tietoon.

Oli kyseessä sitten yksi tai useampi perehdyttävä, tulee heidän osalta pysyä tarpeeksi lähellä perehdytettävää, mutta samalla kuitenkin antaa hänelle riittävästi tilaa. Tulokkaalle on tehtävä selväksi minkä tasoista työtä vaaditaan ja mitkä ovat hänen toimenkuvansa. Työtehtävistään hänen on kuitenkin annettava selvitä vaadittavalla tasolla, omia työtapojaan käyttäen. (Eräsalo 2011, 67.)

Perehdytettävän on hyvä tiedostaa ja ymmärtää se, että onnistunut perehdytys ei ole pelkästään perehdyttävän henkilön hartioilla, vaan myös hän itse on vastuussa siitä. Aktiivisena oleminen ja itsenäisesti asioista selvän ottaminen ovat suuressa roolissa perehdytyksen onnistumisen kannalta. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3.)

3.8 Perehdyttämisen ongelmat

Vaikka perehdyttäminen on kaikkien osapuolien mielestä tärkeää, on se silti yksi laiminlyödyimmistä prosesseista, joita organisaatiossa on (Kjelin & Kuusisto 2003, 14). Yleisin syy perehdyttämisen huonoon toteutukseen on kiire. Etenkin tietotyössä, joka useimmiten on projekti- tai asiakastyötä, tulokkaan perehdyttämiselle varattua aikaa on omien työtehtävien joukosta vaikea löytää, kun työ itsessään on hyvin pitkälti muiden ihmisten rytmittämää. Toisinaan uusi työntekijä saatetaan työyhteisössä kokea jopa kilpailijana, eikä hänen oleteta aiheuttavan muille lisätehtäviä, vaan sopeutuvan tilanteeseen itsenäisesti. (Kjelin & Kuusisto 2003, 241–242.)

Ajankohtaa, jolloin uusi työntekijä palkataan yritykseen, kannattaa miettiä johdossa tarkkaan. Mikäli tulokkaan työsuhde alkaa yrityksen kannalta kiireisimpänä sesonkiaikana, ei perehdytyksen kunnolliselle läpikäymiselle jää aikaa. Ajoitus toki takaa tulokkaalle loistavan tilaisuuden oppia, mutta yrityksen on syytä tarkastella kokonaisuudessaan tilanteen kannattavuutta. Esimies ei kuitenkaan aina osaa hahmottaa perehdyttämisestä saatavia hyötyjä tarpeeksi selkeästi eikä tulokkaan asemaan asettuminen ole helppoa. Perehdyttämisvalmiuksien ollessa vajavaisia tulee niitä kehittää hakemalla tukea ja koulutusta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242.)

Käsitykset tulokkaan omaavista valmiuksista pohjautuu liian usein oletuksiin taidoista, joita ihmisillä kuvitellaan olevan. Tulokkaan sen hetkisen osaamisen kartoittaminen on hyvin tärkeää, jotta perehdytys voidaan suunnitella hänen tarpeita vastaavaksi, sillä virheellisesti tehdyn arvion seurauksena perehdyttämisestä voi helposti tulla puutteellista. Yleisimmin yritystä vaivaavat epäselvyydet ovat peräisin vastuun määrittelyn tai viestinnän puutteesta, jolloin perehdyttämisen vastuualueet ovat epäselvät sekä perehdyttäjälle että esimiehelle. Tällöin on vaarana, että kaikki kuvittelevat jonkun toisen hoitavan perehdyttämisen, jolloin tulokkaalle muodostuu hyvin irrallista ja kokonaiskuvan kattamatonta tietoa yrityksestä sekä työtehtävistä tai pahimmassa tapauksessa perehdyttäminen jää kokonaan tekemättä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 242–243.)

Uusi työntekijä on aina yritykselle kallis investointi, jonka vuoksi hänestä halutaan mahdollisimman nopeasti tuottava tekijä. Näin ollen perehdyttämiselle varattua aikaa ei välttämättä jää tarpeeksi, kun työntekeminen aloitetaan välittömästi. Toisinaan hyvin suunnitellusta ja toteutetusta perehdyttämisestä huolimatta työntekeä ei luonnistu toivotulla tavalla. Tällaisessa tilanteessa tulee ottaa selvälle syyt, jotka johtavat tämän kaltaiseen ongelmaan. Usein syyksi paljastuvat työntekijän ja esimiehen eroavat käsitykset työn sisällöstä ja sen tavoitteista. Mikäli tulokkaan antamaan työpanokseen ei olla tyytyväisiä tai huomataan hänen epäonnistuvan tehtävässään, tulee tähän puuttua mahdollisimman nopeasti. Näin tilanne voidaan vielä hyvissä ajoin korjata ja saada annettua tulokkaalle hänen ansaitsemaansa rehellistä palautetta heti alusta alken. Mikäli esimiehen ja työntekijän välisten työtehtäviä ja rooleja tarkentavan keskustelun jälkeen ei löydy vastausta tilanteen korjaamiseksi, on molempien osapuolien kannalta parempi myöntää, että työsuhdetta koskien on tehty vääriä valintoja. Tällaisessa tilanteessa työsuhteen jatkaminen ei välttämättä ole kannattava ratkaisu kummaankaan näkökulmasta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 243–244.)

4 ASIAKASPALVELU JA PALVELUTAPAHTUMA

Palvelutapahtuma perustuu asiakkaan auttamiseen, jossa pyritään löytämään hänen tarpeitansa vastaava tuote tai palvelu. Ennen kuin tuote on asiakkaalla, tarvitaan palvelutilanne, joka viimeistelee tapahtuman. Palvelusta riippumatta siitä voidaan määrittää tietyt ominaisuudet kuten palvelun aineettomuus, palvelun toiminnallisuus, palvelun yhtäaikaisten tuottaminen ja kuluttaminen, asiakkaan rooli tekijänä palvelutapahtu-

massa, palvelun omistusoikeuden häilyvyys sekä palvelukokemuksen henkilökohtaisuus. Kaikki nämä edellä mainitut ominaisuudet vaikuttavat palvelutapahtuman kulkuun ja sen onnistumiseen. Palvelun aineettomuus on asiakkaalle lähinnä tuntemus eikä se ole mitään konkreettista, joten sen omistamista on vaikea määrittää. Voidaan kuitenkin ajatella, että aineettoman palvelun omistaminen tapahtuu vain kyseisen palvelutapahtuman ajan. Toiminta palvelutilanteessa on asiakkaan huomioimista, kuten tervehtiminen ja kiittäminen sekä muu työ palveluun liittyen. Kokonaisuudessaan tämä toiminta tuottaa sekä kuluttaa samanaikaisesti niin annettavaa kuin saatavaakin palvelua. Palvelutapahtumassa tärkeä rooli on asiakkaalla – jos ei ole asiakasta, ei palvelullekaan ole tarvetta. Palvelutapahtuma koetaan eri tavoin asiakkaiden keskuudessa, koska heillä on toisistaan eroavia odotuksia sekä aiempia kokemuksia palvelutapahtumista. Onnistuneella kokonaisuudella saadaan asiakkaalle luotua palvelutilanteesta elämys. (Eräsalo 2011, 12–13.)

Asiakaspalvelutilanne on aina vuorovaikutusta asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä. Palvelutapahtumasta syntyy asiakkaalle tyytyväisyyskokemus, johon asiakaspalvelija voi vaikuttaa joko positiivisella tai negatiivisella tavalla. Asiakaspalvelijan on toki tiedettävä ja tunnettava tuotteet tai palvelut joita hän on myymässä, mutta vaikutus asiakkaaseen tehdään myös toimimalla ammattimaisesti itse palvelutilanteessa. Kun tässä onnistutaan ja asiakas tuntee olonsa tärkeäksi yritykselle, on asiakas tyytyväisempi ja todennäköisesti käyttää jatkossakin yrityksen palveluita tai tuotteita. (Eräsalo 2011, 14.) Asiakaskohtaamisen merkityksellisyyttä kuvastaa hyvin 1/12 sääntö, jonka mukaan yhden negatiivisen kokemuksen korjaamiseen tarvitaan 12 positiivista kokemusta (Aarnikoivu 2005, 93).

Asiakkaan tyytyväisyys voi lisääntyä myös silloin, kun hänen tarpeet otetaan huomioon tarjoamalla hänelle sopivia lisäpalveluita tai – tuotteita. Tästä hyötyy asiakas sekä yritys, kun asiakas saattaa huomata tarvitsevänsä lisäksi sellaisen tuotteen tai palvelun jota ei alun perin tullut ostamaan, ja yritys lisää näin myyntiään. Asiakas voi myös jättää tarvitsemansa tuotteen tai palvelun kokonaan ostamatta, jos hän kokee että häneen on suhtauduttu esimerkiksi välinpitämättömästi ja asiakaspalvelutilanne on ollut ikävä kokemus. Palvelutapahtumassa asiakaspalvelijan tulee selvittää asiakkaan tarpeet ja osata vastata niihin asiakkaan edun mukaisesti. Asiakaspalvelu on yritykselle myös yksi tär-

keä markkinoinnin väline, kun asiakas kertoo muille saamastaan palvelusta. Suusta suuhun kulkevien tietojen taustalla ovat aina omat tai jonkun muun kokemukset, joten se vaikuttaa helposti yrityksestä muodostuvan mielikuvan syntyyn. (Eräsalo 2011, 15–16.)

Eräsalo (2011, 16–17) mainitsee onnistuneen palvelukokemuksen tärkeimmiksi välineiksi asiakkaan tervehtimisen ja huomioimisen, kohteliaan käytöksen, ystävällisyyden, asiakkaan puhuttelemisen, palvelutilanteen viestinnän, asiantuntevuuden, teknisen osaamisen, oikeanlaisen reagoinnin, palveluympäristön sekä asiakaspalvelijan ulkoisen olemuksen.

Asiakaspalvelijat ovat palveluyrityksessä avainasemassa, koska hyvä asiakaspalvelu on yksi osa yrityksen markkinointia (Pakkanen ym. 2009, 9). Lundbergin (2002, 9) mukaan hyvä asiakaspalvelija keskittyy täysin palvelutilanteeseen ja on rennosti esiintyvä haastavissakin tilanteissa, puhuu ymmärrettävästi, hallitsee hänelle kuuluvat asiat, omaa hyvät vuorovaikutustaidot, uskaltaa tehdä virheitä, pystyy joustamaan erilaisten tilanteiden tullen ja on rehellinen ja myönteinen, mutta toisaalta kykenee kertomaan asiat niin kuin ne ovat. Asiakaspalvelijan kyky saada asiakas tuntemaan itsensä arvokkaaksi on myös yrityksen kannalta merkittävää, sillä näin pystytään erottautumaan muista kilpailijoista. Tämä onnistuu henkilöstön asennoituessa oikein asiakkaaseen sekä omaan työhönsä. (Aarnikoivu 2005, 58.)

4.1 Menestystä perehdyttämällä

Yrityksen kilpailukykyyn vaikuttavimpia tekijöitä ovat mitä yrityksessä osataan, miten osaamista käytetään ja kuinka nopeasti uutta pystytään oppimaan (Viitala 2007, 170). Laadukas perehdyttäminen on keino, jolla nimenomaan pystytään vaikuttamaan positiivisesti kilpailuun, sillä huonon perehdytyksen saanut työntekijä saattaa toiminnallaan aiheuttaa haittoja prosessin sujuvuutta koskien, saa aikaan viivästyksiä aikatauluissa eikä pysty toimimaan samalla nopeudella kuin kokeneemmat työntekijät. Puutteellisesti suoritettua perehdyttämisen seurauksena syntyvät virheet johtavat monesti myös reklamaatioihin aiheuttaen välittömiä kustannuksia. Näitä kustannuksia suurempi haitta yrityksen kannalta ovat asiakkaan menetystä seuraavat kustannukset sekä yrityksen maineelle aiheutuneet vahingot, sillä huonosta palvelukokemuksesta tiedetään ker-

rottavan huomattavasti helpommin eteenpäin onnistuneeseen palvelukokemukseen verrattuna. Virheiden minimoimiseen pyritäänkin vaikuttamaan takaamalla tulokkaalle hyvä ja laadukas perehdytys. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20–21.)

Yritykselle onnistuneen toiminnan edellytyksinä ovat henkilökunnan palveluhalu, palveluasenne sekä arvostus asiakasta kohtaan, sillä henkilöstö joka hallitsee asiakaspalvelunäkemyksen sekä hyvät asiakaspalvelutaidot, tuo yritykselle merkittävän kilpailuedun. Yrityksen on myös mielletävä itsensä palveluyritykseksi, joka perustaa tuotantonsa ja toimintansa aina asiakkaiden tarpeisiin. Tämä on tärkeää sen vuoksi, että asiakasmenetyksiä tutkittaessa on Lahtisen mukaan (1999) huomattu selkeästi suurimpien asiakasmenetysten johtuvan asiakkaan kohtaamasta huonosta kohtelusta sekä laaduttomasta asiakaspalvelusta. (Aarnikoivu 2005, 21, 26, 58.) Perehdyttämisellä uusi työntekijä opetetaan työpaikkansa lisäksi tuntemaan sen toiminta-ajatuksen, toimintatavat sekä odotukset ja vastuut jotka kohdistuvat juuri hänen työnkuvaansa (Kangas 2007, 2). Näin ollen voidaan ajatella, että hyvin toteutetulla perehdyttämisellä on huomattava merkitys, kun henkilöstö osaa jo alusta alkaen toimia työn vaatimalla tasolla sekä tiedostaa yrityksen toimintaperiaatteet.

4.2 Palvelun laatu

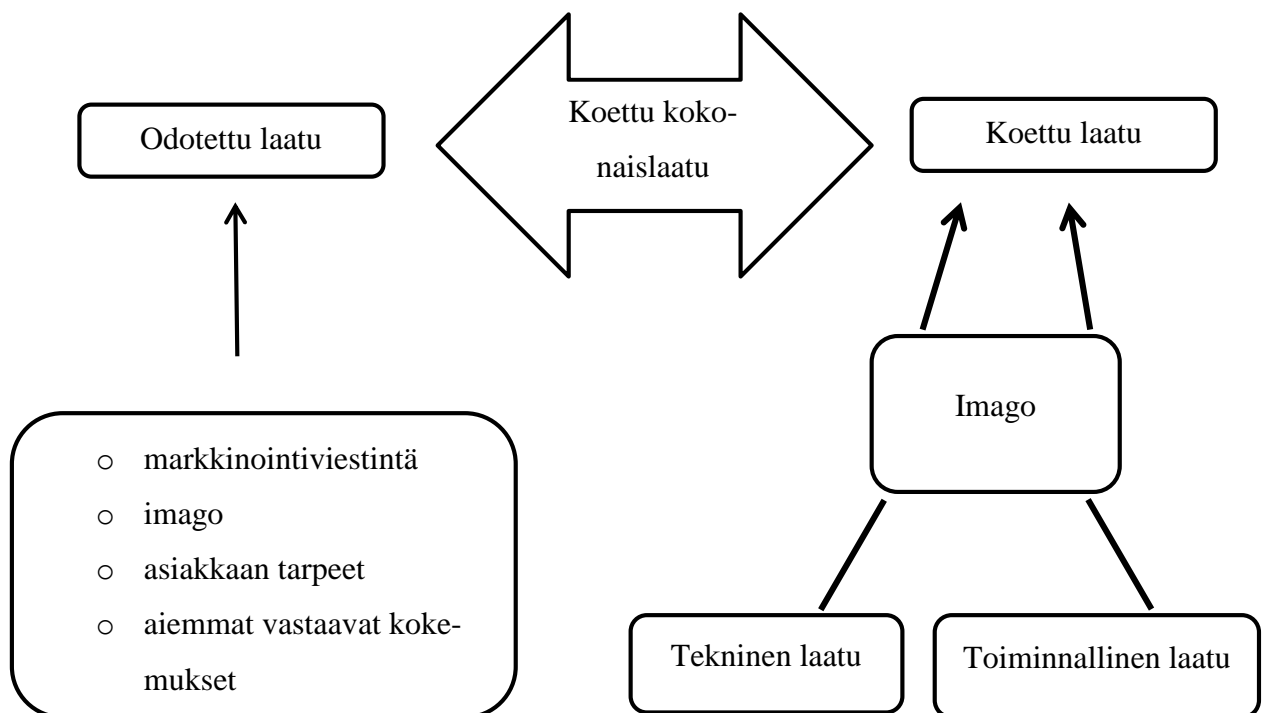
Palvelun laadun lähtökohtana voidaan pitää odotuksia, joita asiakkaalla on palvelusta. Näihin odotuksiin vaikuttavat eri tekijät, kuten esimerkiksi palvelun hinta tai sen mainonta. Laatu koetaan hyväksi, jos asiakkaan kokemus saadusta palvelusta vastaa odotuksia, tai ne ylitetään. (Pakkanen yms. 2009, 47.)

Palvelun laatua mittaa aina asiakas, ja laatukokemukseen pystytään vaikuttamaan monin eri keinoin. Palvelun laatu voidaan jakaa kahteen osaan, tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu kertoo tuotteen laadusta, kun toiminnallinen laatu osoittaa asiakkaan saaman palvelun ja siitä syntyvän kokemuksen. Asiakaspalvelija pystyy vaikuttamaan oikeanlaisella toiminnallaan asiakkaan ostopäätökseen positiivisesti, vaikka tuote tai palvelu ei olisi juuri se mitä asiakas on lähtenyt ostamaan. Toiminnallisella laadulla voidaan korvata puuttuvaa teknistä laatua, jos asiakaspalvelu osataan tehdä hyvin. Teknisellä laadulla ei kuitenkaan pystytä korvaamaan välttämättä toiminnallista laatua. Vaikka tuote olisi laadukas ja ominaisuuksiltaan juuri asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukainen, mutta asiakaspalvelutilanne epäonnistuu, saattaa asiakas

jättää tuotteen tai palvelun helposti ostamatta. Palvelun sujuvuus ja nopeus vaikuttavat osaltaan myös toiminnalliseen laatuun. (Eräsalo 2011, 17–18.)

Koettuun laatuun vaikuttaa asiakkaalla oleva mielikuva palveluita tai tuotteita tarjoavasta yrityksestä ja jokainen kokemus teknillisestä ja toiminnallisesta laadusta vaikuttaa tämän mielikuvan syntymiseen. Mielikuvan ollessa positiivinen asiakas ei suhtaudu yritykseen niin kriittisen tarkkailevasti, kun taas negatiivinen mielikuva voi olla vaikea saavuttaa positiiviseksi. Yritys voi vaikuttaa kuitenkin tähän omalla toiminnallaan ja muuttaa sitä haluamaansa suuntaan. (Eräsalo 2011, 20.)

Asiakaspalvelijat saavat monesti asiakkailta palautetta työstään, tuotteistaan tai palveluistaan. Yrityksen ottaessa palautteet huomioon ja kehittämällä palveluita tai tuotteita asiakkailleen sopivammiksi palvelun laatu paranee ja asiakkaat ovat tyytyväisempiä. Asiakkailta tulisi myös kysyä sopivassa tilanteessa heidän mielipiteitään tuotteista tai palveluista, joiden perusteella niitä voitaisiin kehittää ja parantaa koetun laadun lisäämiseksi. Laatukokemukseen pystytään lisäksi vaikuttamaan palvelun henkilökohtaisuudella. Kun asiakaspalvelija on läsnä tilanteessa ja ottaa huomioon juuri sen hetkisen asiakkaan tarpeet ja toiveet, jää palvelutilanteesta hyvä kokemus. Lyhytkestoisessa palvelutilanteessa hyvän palvelukokemuksen synnyttäminen asiakkaalle on haastavaa, mutta kuitenkin mahdollista. (Eräsalo 2011, 20–21.)



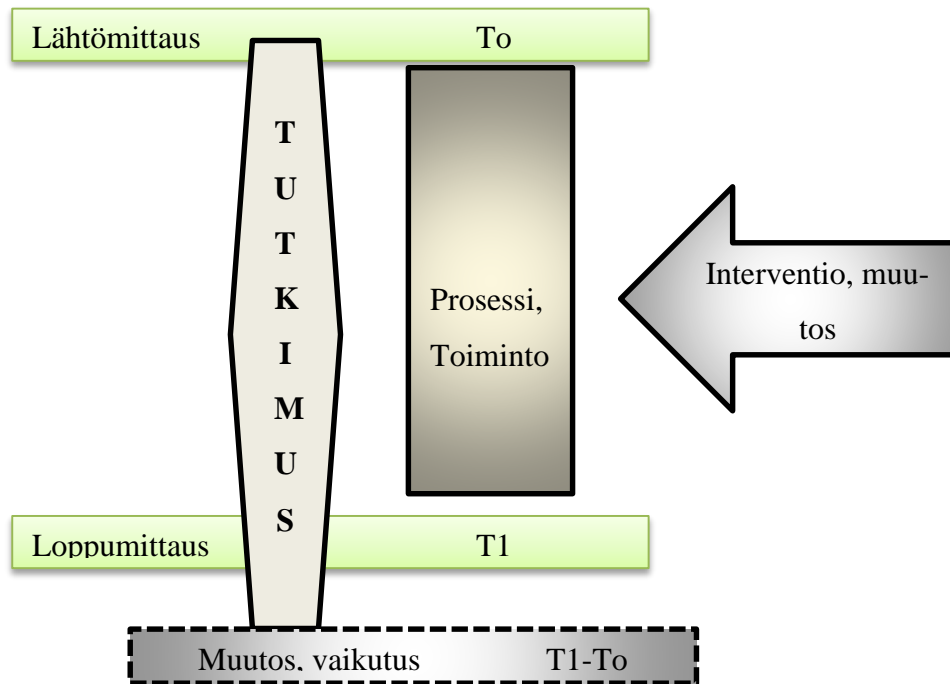
KUVIO 3. Palvelun kokonaislaatu (Pakkanen ym. 2009, 49)

5 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

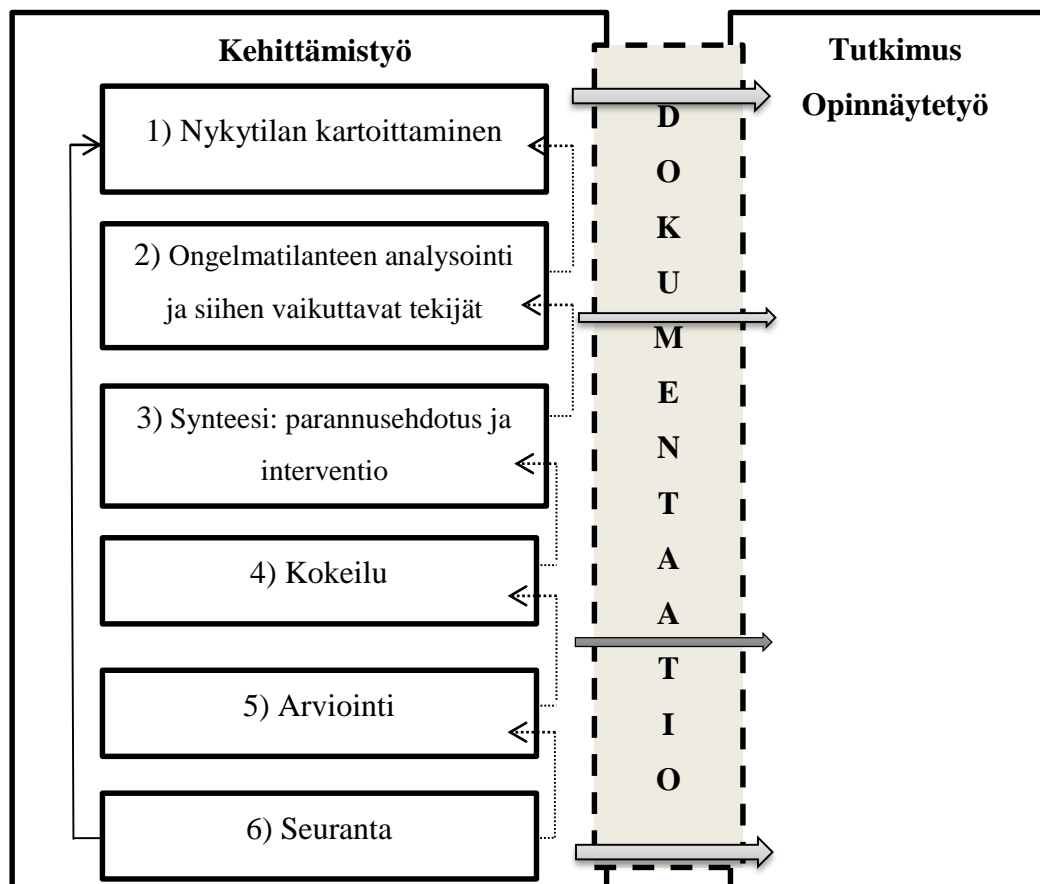
Tämän opinnäytetyön aiheen valinnassa oli ensiarvoisen tärkeää löytää aihe, joka on työelämälähtöinen ja siitä tuleva hyöty konkreettinen. Tämän vuoksi opinnäytetyön tyyppiksi valittiin toiminnallinen opinnäytetyö, joka sisältää tutkimuksellisen osan lisäksi myös nimensä mukaisesti konkreettisen toiminnan osuuden, eli tuotoksen. Työn toiminnallinen osuus on perehdyttämisoppaan laadinta torikahvila T:mi Jukka Hyytiäiselle.

Vilkan & Airaksisen (2003, 9) mukaan ammattikorkeakouluissa käytetään tutkimuksellista, mutta myös vaihtoehtoisesti toiminnallista mallia opinnäytetöiden tekemisessä. Toiminnallisessa työssä tavoitellaan ammatilliseen käyttöön soveltuvaa työtä, kuten opasta, ohjetta tai jonkin tapahtuman tai muun vastaavan järjestämistä. Yksi osa toiminnallista opinnäytetyötä on kuitenkin jonkin selvityksen tekeminen sekä kirjallisen raportin laadinta, koska ainoastaan niistä saatavien tietojen avulla voidaan päästä työssä haluttuun päämäärään, konkreettiseen tuotokseen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä käytetään selvitystä yleensä siksi, että tutkija pystyisi tekemään konkreettisen tuotoksen kohderyhmän tarpeiden ja toiveiden mukaisesti, eli kohderyhmälähtöisesti. (Vilka & Airaksinen 2003, 51, 57.)

Tämä opinnäytetyö on myös osaltaan kehittämistutkimus. Työn taustalla on asia tai ongelma, jota halutaan kehittää niin, että tutkimuksen jälkeen ongelmalle on tuotettu mahdollisimman toimiva käytännön ratkaisu ja kehittämistyöstä saatu muutos on ollut positiivinen. (Kananen 2012, 13 & 19.) Alla on esitetty kaavioita, jotka kuvaavat kehittämistutkimuksen prosessia. Ensimmäisessä kaaviossa kuvataan sitä, millainen on kaksiosainen kehittämistutkimus. Toinen kaavio on yksityiskohtaisempi, jossa kuvataan kehittämistutkimusta vaihe vaiheelta. Kehittämistyön vaiheiden dokumentoinnilla saadaan valmis tutkimus, tässä tapauksessa opinnäytetyö. Tässä opinnäytetyössä kaaviosta toteutuvat ainoastaan vaiheet 1-3.



KUVIO 4. Kehittämistutkimuksen kaksiosaisen prosessin malli, kehittämistyö sekä tutkimus Kanasen mukaan (Kananen 2012, 45)



KUVIO 5. Kehittämistutkimuksen toteutus ja sen vaiheet (Kananen 2012, 52)

5.1 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä, koska Kanasen (2012, 92–93) mukaan kyseinen menetelmä on yksi parhaimmista vaihtoehtoista kehittämistutkimuksen onnistumista ajatellen. Tämä tutkimusmenetelmä sopii työhön, sillä tarkastelun kohteena on vain hyvin pieni joukko, joilta halutaan saada kuitenkin kattavia ja monipuolisia vastauksia. Menetelmä tukee lisäksi yhtä työn tavoitteista, eli perehdyttämisoppaan laadintaa paremmin kuin määrällinen menetelmä. Opinnäytetyössä käydään kvalitatiivisen tutkimuksen vaiheet, eli arvioidaan lähtötilanne, määritellään kehittämisongelma, arvioidaan kehittämishankkeen tavoite, perehdytään kehittämisilmiöön sekä laaditaan teoreettinen viitekehys (Kananen 2012, 92).

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on kuvata todellista elämää sekä tutkia kohdetta kokonaisvaltaisesti. Sen avulla ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin eli kvantitatiivisiin, määrällisiin tuloksiin, vaan ymmärtämään laajempia kokonaisuuksia. Laajempien kokonaisuuksien tutkiminen koskee ihmisten toimintaan vaikuttavia tekijöitä kuten heidän käsityksiään, halujaan, uskomuksiaan ja ihanteitaan. (Hirsjärvi ym. 2012, 161; Vilka & Airaksinen 2003, 63–64.) Laadullinen tutkimus koostuu suunnittelusta, tiedonkeruusta, analysoinnista ja tulkinnasta (Kananen 2012, 30, 93).

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmää valittaessa tulee ottaa huomioon erilaiset menetelmät ja niiden käyttötarkoitus. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus pohjautuu kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen, koska kvantitatiivisella tutkimusotteella on tarkoituksena yleistää, ennustaa tai löytää syy-seuraussuhteita ilmiölle. Kvalitatiivinen ote puolestaan pyrkii ymmärtämään mistä ilmiössä on kyse ja tulkitsemaan sitä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa päättelytapa on induktiivinen eli käytännöstä teoriaan, kun kvantitatiivisessa se on täysin päinvastainen eli deduktiivinen. Induktiivisen päättelyn avulla saadaan uutta tietoa tutkittavasta ilmiöstä, josta kerätyn aineiston pohjalta voidaan johtaa yleispäteviä teorioita. Deduktiivisessa päättelyssä taas yleispätevästä teoriasta tehdään johtopäätökset yksittäisiin tapauksiin. (Kananen 2011, 15; Johdatus logiikkaan 2013.)

Kanasen (2011, 15–17) mukaan laadullinen tutkimus vastaa kysymykseen ”mitä?”, eli sillä pyritään selvittämään ilmiötä, siihen vaikuttavia tekijöitä sekä niiden välisiä riippuvuussuhteita. Täten laadullisella tutkimuksella pystytään antamaan hyvä, kokonaisvaltainen ja ymmärrettävä sanallinen kuvaus ilmiöstä. Yksinkertaisimmillaan laadullinen tutkimus on tekstin muodossa olevaa aineistoa, jonka tutkija on tehnyt tai saanut kerättyä jonkin menetelmän avulla. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat esimerkiksi erilaiset haastattelut ja havainnoinnit. (Eskola & Suoranta, 15.)

Lähestymistapana työssä käytetään kvalitatiivisen tutkimuksen alamenetelmää, konstruktivistista tutkimusotetta. Konstruktivistisen tutkimuksen ominaispiirre on luoda jokin konkreettinen tuotos, joka perustuu tutkittuun tietoon ja kerättyyn aineistoon, ja sen pyrkimys on tehdä muutoksia organisaation toiminnassa ja käytänteissä. Tuotos voi esimerkiksi olla jokin suunnitelma, ohje tai uusi tuote. Tavoitteena on tuottaa käytännön ongelmaan ratkaisu, joka tuo uutta tietoa sekä kohdeorganisaatiolle että tutkimuksen tekijöille. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi tarvitaan jo olemassa olevaa teoreettista tietoa sekä uutta, kerättyä käytännön tietoa. Konstruktivistisessa tutkimuksessa toimeksiantajalla on tärkeä rooli, koska kehittämistehtävän ei tule olla vain yhden ihmisen, esimerkiksi pelkästään tutkijan ajatuksiin perustuva. (Ojasalo ym. 2014, 65.)

Aineistonkeruumenetelmiksi konstruktivistisessa tutkimusotteessa sopii moni laadullisen tutkimuksen menetelmä. Käyttämällä erilaisia menetelmiä, kuten tutustumalla tuotoksen tulevien käyttäjien tarpeisiin, tukee tutkimukseen saatava aineisto uuden tuotoksen kehittämistä monipuolisemmin. (Ojasalo ym. 2014, 68.) Käyttäjien tarpeet saadaan tietoon esimerkiksi haastattelemalla tai havainnoimalla, jotka ovat kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän aineistonkeruumenetelmiä.

Tämä kokonaisuus toteutuu tässä opinnäytetyössä, kun perehdyttämisopas laaditaan empiirisestä osasta saatujen sekä jo olemassa olevien tietojen perusteella.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Ennen aineiston keräämisen aloittamista tulee miettiä millainen tieto on oleellista toiminnallisessa opinnäytetyössä (Vilkka & Airaksinen 2003, 57). Kehittämistyössä lähtökohtana on perehtyminen tutkimusilmiöön. Tämä kvalitatiivinen tutkimus toteutettiin

puolistrukturoitujen teemahaastatteluiden ja osallistuvan havainnoinnin avulla. Seuraavissa kappaleissa käsitellään työssä käytettyjä menetelmiä ja niiden ominaisuuksia tarkemmin.

5.2.1 Puolistrukturoitu teemahaastattelu

Tässä opinnäytetyössä tiedonkeruumenetelmänä käytetään yhtä sen perusmenetelmistä eli haastattelua. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 11) mukaan haastatteleamalla voidaan saada syvällistä tietoa ihmisten mielipiteistä ja käsityksistä jotakin asiaa kohtaan. Tutkittavien mielipiteille saadaan perusteluja, kun haastattelussa voidaan kysyä tarkentavia lisäkysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2000, 35).

Puolistrukturoidussa haastattelussa kaikilta haastateltavilta kysytään samat kysymykset ja he vastaavat niihin omin sanoin, eikä valmiita vastausvaihtoehtoja ole asetettu (Eskola & Suoranta 2005, 86). Tämän koettiin olevan hyvä vaihtoehto tutkittavan tiedon keräämiseen, kun kartoitettiin perehdyttämisen nykytilaa josta jokaisella haastateltavalla on varmasti omat näkemyksensä. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, jossa on etukäteen määritelty haastattelussa käsiteltävät aiheet. Haastattelu rakentuu yhden tietyn teeman tai aihealueen ympärille ja siten ohjaa haastattelussa käytävää keskustelua halutun teeman mukaisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47–49.)

Puolistrukturoitu teemahaastattelu sopii tämän tutkimuksen tiedonkeruumenetelmäksi hyvin, koska se mukailee kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja mahdollistaa vastausten erilaisuuden ja monipuolisuuden. Kyseinen haastattelumuoto antaa vastaajalle vapauden vastata juuri sillä tavoin kuin hän on jonkin asian kokenut tai mieltänyt, eikä hän valitse vastauksiaan valmiista vastausvaihtoehdoista. Tässä opinnäytetyössä toteutettu haastattelu teemoiteltiin kuuteen eri teemaan, jotka olivat hyvä perehdyttäminen, perehdyttämiskokemus, perehdyttämiseen opastaminen, perehdyttämisen kehittäminen, perehdyttämisoppaan tarve ja sen sisältö sekä perehdyttämisen vaikutukset asiakaspalveluun.

Kysymykset koskien edellä mainittuja teemoja olivat kaikille työntekijöille lähes samat, mutta joihinkin haastattelun kysymyksiin haettiin lisätietoa tarkentavilla lisäkysymyksillä. Haastattelu eteni teemoittain. Esimiehen haastattelu oli myös laadittu perehdyttämisteeman mukaan, mutta kysymykset olivat yrityksen näkökulmasta. Haastatteluissa

oli tärkeää saada työpaikan molempien osapuolten, sekä esimiehen että työntekijöiden näkökulmat perehdyttämisestä selville. Kun molempien näkökulmat on huomioitu, palvelee laadittava perehdyttämisopas paremmin kumpiakin osapuolia.

Haastateltavilta kysyimme esimerkiksi mitä työntekijöiden mielestä on hyvä perehdyttäminen yleisellä tasolla, millaisen perehdytyksen työntekijä itse sai ja oliko se riittävää tai mahdollisesti puutteellista, millaisia kehitysehdotuksia torikahvilatyön perehdyttämiseen olisi sekä olisiko työntekijöiden mielestä perehdyttämisoppaalle käyttöä, ja mitä sen tulisi sisältää. Lopuksi kysyimme vielä mitä työntekijän mielestä on hyvä asiakaspalvelu, koska sivuamme sitä myös perehdyttämisen näkökulmasta työssämme.

5.2.2 Osallistuva havainnointi

Osallistuva havainnointi on tiedonkeruutapa, jossa tutkija on itse osallisena jollakin tapaa tutkittavan ryhmän toimintaan. Tutkija voi osallistua joko käytännön toimiin kyseisessä ryhmässä, tai seurata sitä ulkopuolisena tehden havaintoja. (Eskola & Suoranta 2005, 98–99.)

Koska toisella tämän työn tekijöistä on omakohtaista kokemusta kahvilan toiminnasta ja siellä tapahtuvasta perehdyttämisestä, käytetään myös osallistuvaa havainnointia yhtenä tiedonkeruumenetelmänä. Osallistuvaa havainnointia tapahtui työn ohessa torikahvilassa koko kesän ajan. Havainnoinnissa keskityttiin perehdyttämisessä ilmenneisiin puutteisiin, jotka kirjattiin myöhemmin ylös. Näiden puutteiden ja ongelmakohtien havainnoinnin avulla pystytään tekemään perehdyttämiseen kehitysideoita, joita perehdyttämisoppaan laadintaan tarvitaan.

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tehtäessä tutkimusta, on tavoitteena toteuttaa se mahdollisimman vähin virhein. Huolimatta huolellisesti tehdystä tutkimuksesta, saattaa tulosten välinen luotettavuus ja pätevyys vaihdella paljonkin. Näin ollen kaikkia tehtyjä tutkimuksia pyritään arvioimaan myös tutkimuksen luotettavuuden kannalta. (Hirsjärvi ym. 2012, 231.)

Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa käytetään käsitteitä reliabelius, joka tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä, vaikka tutkimus tehtäisiin toistamiseen sekä validius, joka puolestaan tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista. Laadullisen tutkimuksen ollessa kyseessä, on tutkimuksen luotettavuuden arvioiminen huomattavasti vaikeampaa. (Kananen 2012, 167, 172.) Holstein ja Gubrium (1995, 9) ovat haastattelututkimuksia arvioidessaan päätyneet sellaiseen tulokseen, ettei niitä tutkittaessa perinteiset luotettavuuden ja pätevyyden mittarit ole pitäviä, koska kaikkien ihmisiä ja kulttuureita koskevien kuvauksien voidaan kuvitella olevan uniikkeja. (Hirsjärvi ym. 2012, 232.)

Riippumatta siitä millä tutkimusmenetelmällä tutkimus on tehty, tulee sen luotettavuutta pystyä arvioimaan. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuutta saadaan nostettua dokumentoimalla sekä antamalla tarkka selostus siitä, miten tutkimus on kaikissa sen vaiheissa toteutettu. Millaisissa olosuhteissa aineisto on tuotettu, kauanko haastatteluihin on käytetty aikaa, onko haastattelutilanteessa ollut jonkinlaisia häiriötekijöitä sekä mahdolliset virhetulkinnat, joita on tapahtunut. (Hirsjärvi ym. 2012, 232.)

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen haastattelu toteutettiin työpaikalla ennakoon sovittuna ajankohtana. Näin haastateltavien annettiin etukäteen tietää tulevasta haastattelutilanteesta, ja toteutettaessa sen työympäristössä, pyrittiin heille takaamaan tuttu ja turvallinen tilanne haastattelua varten. Haastatteluun käytetty aika riippui vastaajasta, ja siitä paljonko hänellä oli kerrottavaa haastattelussa esille nousseista asioista. Haastattelijoina toimittaessa vastaajien annettiin olla äänessä ja itse lähinnä johdattelimme heitä vastaamaan teemojen pohjalta laadittuihin kysymyksiin. Näin roolimme oli hyvin neutraali emmekä omilla näkemyksillä sotkeneet haastateltavien ajatuksia. Häiriötekijöitä ei haastattelutilanteessa ollut, sillä se tapahtui rauhallisessa ympäristössä haastateltavan ja haastattelijoina toimivien kesken. Olemalla avoin ja totuudenmukainen jokaisessa tutkimuksen toteuttamisen vaiheessa sekä luomalla haastateltaville mahdollisimman rauhallisen ja turvallisen vastaamisympäristön, pyritään tutkimukselle takaamaan sen luotettavuus.

Osallistuvaa havainnointia tehdessä eettiset kysymykset korostuvat, jolloin tutkijan on osattava entistä paremmin tiedostaa tekojensa seuraukset. Tärkeää on muistaa, että osallistuvaa havainnointia ei saa tehdä ilman, että siihen on saanut havainnoitavien suostu-

muksen. Avoimesti suoritettu havainnointi voi kuitenkin häiritä tutkittavan yhteisön toimintaa, jolloin merkittäväksi seikaksi nousee heidän luottamuksen voittaminen puolelleen. Havainnoitaessa havainnoija ei välttämättä aina huomaa kaikkea ja toisinaan havainnointi saattaa tapahtua valikoidusti. On myös vaarana, että havainnoija tekee päätelmiä oman aiemmin koetun tapahtuman tai kokemuksen pohjalta, jolloin hän itse vaikuttaa havainnoinnin lopputulokseen. (Eskola & Suoranta 2005, 101–102.)

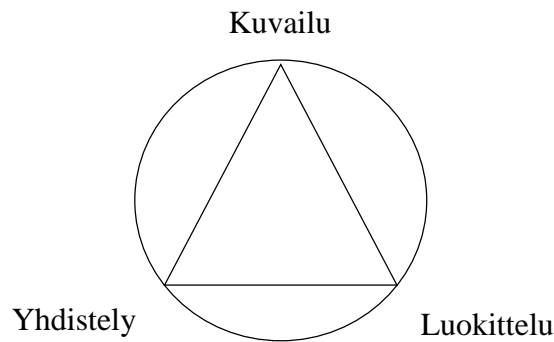
Päätös perehdyttämisoppaan laatimisesta torikahvilaan syntyi vasta kesän loppupuolella. Näin ollen osallistuva havainnointi oli tapahtunut tiedostamatta jo aiemmin kesällä, jolloin sen tuloksia alettiin purkamaan jälkikäteen. Näemme tämän kuitenkin tutkimuksen luotettavuuden kannalta hyvänä asiana, sillä tällöin havainnoinnin tekijän ei ole työn aikana tarvinnut häiritä yhteisön toimintaa, vaan asioista on jälkeenpäin pystytty oman havainnoin lisäksi keskustelemaan haastattelun yhteydessä työyhteisön jäsenien kesken. Haastatteluissa nousseet asiat lisäksi vahvistivat ja tukivat omia havainnointeja, joten emme koe, että osallistuvan havainnoinnin tulokset olisivat poikenneet toisistaan, olisi ne tehty työn ohessa tai erillisenä ajankohtana.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimuksessa haastateltiin neljää torikahvilan kesätyöntekijää sekä torikahvilan esimestä. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina. Haastateltavien määrä on vähäinen, koska kyseessä on pieni yritys ja kesätyöntekijöiden kokonaismäärä on vain viisi henkilöä. Haastattelut tehtiin vuoden 2014 kesäsesongin lopulla, kun kaikille työntekijöille oli muodostunut tarpeeksi laaja kuva torikahvilan toiminnasta ja siellä tapahtuvasta perehdytyksestä. Yhdellä haastatelluista kesätyöntekijöistä oli kokemusta kyseisessä torikahvilassa työskentelystä jo usean kesän ajalta, kun kaikki muut olivat ensimmäistä kertaa töissä Toiminimi Jukka Hyytiäisen torikahvilassa. Yksi työntekijä oli työskennellyt aiemmin torikahvilassa, mutta eri paikkakunnalla. Haastattelut litteroitiin heti haastattelutilanteiden jälkeen, jotta ne olivat tuoreessa muistissa kirjoitettavaksi.

Haastatteluista saadut vastaukset on esitetty teemoittain, joiden avulla pystyttiin tekemään analyysi pohjaten perehdyttämisen ja oppimisen teorioihin. Teemojen analyysissä niiden sisällä tapahtuu kuvailua sekä luokittelua. Haastateltavat henkilöt pysyvät anonyymeinä, kun haastatteluista saatujen aineistojen purkamiseen käytetään henkilöiden nimien sijasta kirjaimia A, B, C ja D.

Tutkimukseen haastateltiin myös torikahvilayrittäjää, eli kesätyöntekijöiden esimiestä puolistrukturoidun haastattelun avulla. Esimieheltä kysyttiin perehdyttämisen hyödyistä ja sen onnistumisesta torikahvilan toiminnassa, rekrytoinnista, perehdyttämisen toteuttamisesta, perehdyttämisen laadusta ja seurannasta sekä mitä laadittava perehdyttämisopas tulisi hänen mielestään sisältää. Tutkimusaineiston keräämisessä käytettiin myös osallistuvaa havainnointia tukemaan tutkimuksesta saatavien tulosten laajuutta.



KUVIO 6. Kvalitatiivinen analyysi kolmivaiheisena prosessina (Hirsjärvi & Hurme, 145)

Haastatteluista saatuja vastauksia verrataan työn teoreettiseen viitekehykseen, jonka pohjalta perehdyttämisopas laaditaan, haastateltavien tarpeet huomioon ottaen. Näin perehdyttämisoppaasta saadaan mahdollisimman käytännöllinen ja työntekijöiden helposti hyödynnettävä.

6.1 Hyvän perehdyttämisen tunnusmerkkejä

Haastattelussa kysyttiin ensimmäisenä, mitä työntekijöiden mielestä hyvä perehdyttäminen yleisesti ottaen on. Tällä kysymyksellä haastateltavat haluttiin johdatella haastattelun pohjalla olevaan pääteemaan, eli perehdyttämiseen.

Haastatteluissa työnantajan rooli nähtiin perehdyttämisessä tärkeänä. Työnantajan toivottiin joko itse toimivan perehdyttäjänä, tai ainakin olevan vastuussa perehdyttämisen hoitamisesta esimerkiksi antamalla tehtävän siihen pätevälle työntekijälle. Vastaajat A, C ja D olivat sitä mieltä, että perehdytys on ollut hyvää, kun työhön liittyvät asiat ovat selkeitä ja epäselvyyksiä ei perehdytystilanteen jälkeen ole. Hyvä perehdyttäminen sujuvoittaa yrityksen koko toimintaa. Vastaaja A painotti perehdytykseen käytettävän ajan

merkitystä – se tulisi tehdä kiireettömästi ja pelkästään työtä harjoittelemalla, ilman tositilanteita. Haastateltava B piti hyvää perehdyttämistä monipuolisena toimintana, jossa myös epäselviksi jääneisiin asioihin saadaan kysymällä vastaus. Vastaaja D mainitsi saman asian liittyen kysymyksiin ja vastauksiin perehdytystilanteessa. Hänen mielestään hyvä perehdyttäminen on henkilökohtaista käytännön neuvomista, mutta myös teoriamateriaalia olisi hyvä olla apuna. Vastaaja C kertoi hyvän perehdyttämisen helpottavan työn kiirettä, kun asiat kerrotaan etukäteen eikä kiireen keskellä, koska jatkuva neuvominen työn ohella vie toisten työntekijöiden voimavaroja ja keskittyminen esimerkiksi asiakaspalvelutilanteeseen kärsii.

”Hyvän perehdyttämisen jälkeen työntekijä tuntee osaavansa asiat eikä epäselvyyksiä ole. Perehdytys on monipuolinen, ja mitä tahansa voi kysyä ja aina saa siihen vastauksen.”

”Hyvässä perehdyttämisessä annetaan selkeä kuva työstä ja siihen kuuluvista yksittäisistä työtehtävistä. Sen kunnolliseen toteuttamiseen tarvitaan oma, tarpeeksi pitkä aika, eikä saa olla kiire.”

6.2 Perehdyttämiskokemukset torikahvilassa

Kaikkien haastateltavien mielestä torikahvilassa tapahtuva perehdytys oli ollut menneenä kesänä riittämätöntä – tavalla tai toisella. Yhden haastateltavan mielestä virallista perehdyttämistä ei ollut järjestetty ollenkaan, vaan työn oppi kokeilemalla ja itse tekemällä. Kolme neljästä vastaajasta piti perehdyttämisen nykytilaa melko heikkona, koska perehdyttäminen ei ole ollut selkeää ja järjestelmällistä. Perehdytys oli kaikkien haastateltavien mukaan tapahtunut virallisten työpäivien ohella, ja ajanpuute koettiin todelliseksi.

”Perehdyttämiselle ei ollut varattu tarpeeksi aikaa eikä virallista perehdyttäjää ollut. Tämän vuoksi perehdytys ei ollut mitenkään järjestelmällistä ja selkeää, eikä myöskään riittävää.”

”Kun kaikkia asioita tai tilanteita ei tullut ensimmäisen työpäivän aikana eteen, ne jäivät epäselviksi, koska niitä ei käsitelty millään tapaa.”

Haastateltava A kertoi saaneensa perehdytyksen kahdelta eri henkilöltä työsuhteen ensimmäisinä päivinä. Ensin häntä perehdytti edellisinä vuosina työskennellyt työntekijä, jonka jälkeen vastuu perehdyttämisen hoitamisesta jätettiin työntekijälle, joka oli vasta edellisenä päivänä itse saanut perehdytyksen kyseiseen työhön. Vastaaja B:n kokemus perehdyttamisestä oli samantyyppinen kuin vastaaja A:n. Hänet oli perehdyttänyt uusi kesätyöntekijä, joka oli saanut oman perehdytyksensä edellisenä päivänä. Tämä oli vastaajan mielestä negatiivinen asia, koska vasta oppijan roolissa ollut henkilö ei voinut muistaa tai tietää kaikkea, mihin kaikkeen uusi työntekijä olisi pitänyt perehdyttää. Vastaaja B kertoi työn selkeytyneen hänelle kunnolla vasta heinäkuussa, eli kahden kuukauden kuluttua töiden aloittamisesta.

Vastaajat B ja D perustelivat kommenttejaan puutteellisesta perehdytyksestä sillä, ettei heille kerrottu esimerkiksi eri työvuorojen työtehtävistä, jotka olisi pitänyt kuitenkin pystyä yksin hoitamaan perehdytyksen jälkeen.

”Perehdytysjakso kesti kaksi päivää. Nämä perehdytysvuorot olivat yksi päivävuoro ja yksi iltavuoro. Sen jälkeen piti pärjätä seuraavana aamuna yksin, ilman ohjeita.”

Esimiehen rooli ei noussut tässä vaiheessa haastattelua esille muuten kuin sisäisen viestinnän osalta. Vastaaja B kertoi tiedonkulun olleen alkuun takkuilevaa, kun tieto ei kulkenut kaikille.

”Esimies kertoi monesti jonkin asian, miten jokin laite toimii tai mitä pitää tehdä jossakin tietyssä tilanteessa, mutta tieto ei kuitenkaan kulkenut kaikille viidelle työntekijälle. Kun tieto annettiin kasvokkain vain yhdelle työntekijälle, se ei tavoittanut mitenkään kaikkia työntekijöitä, koska työvuoroissa oltiin eri päivinä.”

Vastaaja B oli kuitenkin sitä mieltä, että kesästä selvittiin loppujen lopuksi hyvin vaikka perehdyttäminen ei ollutkaan riittävää, koska myös konkreettisesti työtä tekemällä oppii.

Vastaaja C:llä omakohtainen perehdyttämiskokemus oli tapahtunut jo monta kesää aiemmin, joten selviä muistikuvia tilanteesta ei ollut. Hän mainitsi kuitenkin että ensimmäinen työpäivä oli ollut sateinen, jolloin asiakkaita ei ollut paljoa ja perehdyttäminen pystyttiin hoitamaan rauhassa ilman kiirettä. Muuten sen hoitaminen tapahtui työn

ja kiireen ohessa. Perehdyttäjänä oli toiminut edellisen vuoden työntekijä, kuten vastaaja A:n tapauksessa. Vastaaja D kertoi työn alkaneen välittömästi hänen saapuessaan työpaikalle, ilman erillistä perehdyttämisjaksoa tai -aikaa. Hänellä oli torikahvilatyöstä aiempaa kokemusta, mutta kaikkea aiempaa opittua ei voinut soveltaa tähän tilanteeseen.

”Vaikka aiempaa kokemusta itse torikahvilatyöstä olikin, tämä työympäristö oli kuitenkin hyvin erilainen. Siksi juuri tähän työyhteisöön ja ympäristöön olisi kaivannut huolellisempaa perehdytystä. Sovelsin omat aiemmat torikahvilatyöstä tulleet taidot tähän työhön ja se helpotti oppimista. Muuten ihan kaikki asiat olisivat olleet myös itse työssä uusia ja niiden opettelu olisi vienyt vielä kauemmin aikaa.”

6.3 Opastaminen perehdyttämiseen

Haastatteluista ilmeni, ettei ketään työntekijöistä oltu neuvottu perehdyttämiseen tai annettu siihen auttavaa materiaalia, vaikka jokainen toimi jossain vaiheessa perehdyttäjänä.

”Ei ole opastettu mitenkään perehdyttämiseen, mutta olen siitä huolimatta toiminut perehdyttäjänä.”

”Koska olin ainut ”vanha” työntekijä tämän kesän viidestä työntekijästä, hoidin perehdyttämisen. En ollut aiemmin perehdyttänyt, joten olin epävarma sen onnistumisesta. Olen ollut monena vuonna töissä kahvilassa, joten monet asiat ovat tulleet jo itsestään selviksi, silloin niitä ei välttämättä edes muista kertoa perehdyttäessä. Se on haasteellista, varsinkin kun siitä on vuosia, kun on itse perehtynyt samaan työhön.”

6.4 Perehdyttämisen kehittämismahdollisuudet

Kehittämisen kohteita torikahvilan perehdyttämisessä löytyi haastatteluiden perusteella monia. Kaikkien vastaajien mielestä jokin kirjallinen materiaali olisi hyvä olla olemassa, koska se helpottaisi perehdyttäjän työtä sekä uuden työntekijän oppimista. Perehdyttämisen selkeyttämiseen liittyviä toiveita esitettiin kaikkien haastateltavien keskuudessa. Kaikki haastateltavat mainitsivat myös esimiehen tärkeyden ja häneltä saatavien ohjeiden merkityksen perehdyttämisessä. Kaksi vastaajaa piti hyvänä ideana sitä,

että perehdyttäjiä olisi enemmän kuin yksi henkilö. Kun vain yksi kertoo omat näkemyksensä ja esittää omat toimintatapansa, voi perehdyttämisen näkökulma olla yksipuoleinen. Oman aktiivisuuden merkitys perehdyttämistilanteessa nousi esiin, kun vastaaja D kertoi huomanneensa olevan perehdytyspäivän jälkeen yksin aamuvuorossa, eikä häntä ollut perehdytetty kyseiseen tehtävään.

Vastaaja A kertoi perehdytyspäivän jälkeen olleen pidempi tauko ennen seuraavaa työvuoroa, joka hankaloitti opittujen asioiden muistamista. Hän painotti tällaisten taukojen välttämistä, tai jos ne olivat väistämättömiä, tulisi muistin avuksi olla jotakin materiaalia käytössä.

”Perehdytyksen, eli ensimmäisen työvuoron jälkeen oli pitkä tauko ennen seuraavaa työvuoroa. Tämän vuoksi paljon oli unohtunut ja monesti piti kysellä ja varmistella miten mikään toimi.”

Vastaaja B toivoi parempaa perehdyttämistä ilman ristiriitaisia ohjeita, ja enemmän konkreettisia neuvoja toimintaan, kuten kahvilan sulkemiseen. Hän olisi toivonut saavansa olennaisimpien laitteiden, kuten kassakoneen käyttöön sekä raporttien ottamiseen selkeämpää ohjeistusta.

”Aina kun eteen tuli uusi asia, se piti kysyä työkaverilta tai esimieheltä joka kerta erikseen. Selkeää vastausta ei aina kuitenkaan saatu, vaan asia piti itse kokeilemalla ja tekemällä opetella.”

Vastaaja C ei ollut saanut kaikkien laitteiden toimintaan perehdytystä, vaikka koki ne tärkeäksi osaksi toimintaa. Hän ajatteli perehdyttämisen kehittämistä myös perehdyttäjän näkökulmasta. Perehdyttäjän tulisi tietää perehdyttämiseen olennaisimmin liittyvät asiat, ja ohjeet siihen pitäisi tulla esimieheltä. Tästä ilmeni huoli vastuun jäämisestä yhden ihmisen varaan.

”Olisi parempi, että perehdyttäjiä olisi enemmän kuin yksi, koska kahvilassa on paljon käytännön asioita mitkä jokainen tekee omalla tavallaan. Kun yksi perehdyttäjä kertoo oman toimintatapansa, se siirtyy seuraavalle työntekijälle, mutta ei ole kuitenkaan varmuutta siitä, onko toimintatapa oikea.”

”Kun on viisi työntekijää ja kaikilla on näkemys asioista, eikä kukaan oikeastaan tiedä mikä on oikea toimintatapa, on tilanne erittäin ikävä.”

Vastuun jakautuminen tiedonkulkua ajatellen huolestutti myös vastaaja D:tä. Hän mainitsi sisäisen viestinnän olleen huonoa, koska esimieheltä saatu tieto ei tavoittanut kaikkia työntekijöitä.

”Tiedonkulku oli myös esimiehen ja kaikkien työntekijöiden välillä surkeaa. Asia kerrottiin yhdelle, jonka vastuulle jäi sen levittäminen kaikille muille työntekijöille.”

Tämä kommentti sisäisestä viestinnästä liittyy perehdyttämiseen siksi, koska jos perehdyttämistilanteessa ei ole muistettu kertoa tai näyttää jotakin työhön liittyvää olennaista asiaa, joutuu niistä kertomaan ajan myötä.

6.5 Perehdyttämisopas

Kaikki haastateltavat pitivät perehdyttämisoppaan laatimista torikahvilalle hyvänä ajatuksena ja tärkeänä apuna toimintaa ajatellen. Kolme haastatelluista mainitsi kansion tuovan varmuutta työn tekemiseen, ja yksi heistä kertoi tämän vaikuttavan toiminnan laadukkuuteen ja tuovan myös luottamusta esimiehelle.

Vastaaja A kertoi työpaikan seinällä olevan kymmeniä muistilappuja, joista tulisi päästä eroon laittamalla kaikki tiedot yhteen paikkaan. Tällä toimintaan saataisiin mahdollisesti johdonmukaisuutta. Vastaaja C ajatteli asiaa taas perehdyttäjän näkökulmasta - kun perehdyttäjä ei ole työpaikalla joka päivä, oppaasta tuleva apu olisi todellinen. D:n mielestä oppaalla saataisiin työntekijöille ammattimaisempi ja arvostetumpi olo, kun heidät olisi huomioitu näin.

”Opas toisi oikean työpaikan tunteen”

Haastattelussa kysyttiin mitä toiveita työntekijöillä on oppaan suhteen, eli mihin kaikkien uusi työntekijä tulisi ensisijaisesti perehdyttää ja mitä kaikkia tietoja oppaasta tulisi löytyä. Kaikki haastateltavat mainitsivat tärkeimmäksi asiaksi työvuoroihin kuuluvat työtehtävät. Vastaajat A ja D mainitsivat myös yhteystiedot ja puhelinnumerot, jotka tulisi löytyä oppaasta. Erikoistuotteet sekä tuotetiedot tulisi olla eriteltyinä A:n, B:n ja

D:n mielestä. Muita yhteneviä vastauksia olivat palkanmaksu, pukeutuminen, alkoholi-asiat sekä ennakoitavat erikoistilanteet työssä. Omavalvontasuunnitelma löytyy kahvilan seinästä, mutta se olisi A:n mielestä hyvä löytyä myös oppaasta. Vastaajat C ja D pitivät tärkeänä kassakoneen selkeämpää ohjeistusta, joka mainittiin monta kertaa haastattelun aikana muissakin yhteyksissä. D kertoi tietävänsä hyvin vähän itse yrityksestä, joten jotain perustietoja olisi hyvä olla mainittuna.

6.6 Perehdyttämisen vaikutus hyvään asiakaspalveluun

Haastattelussa haluttiin myös selvittää työntekijöiden mielipiteitä hyvästä asiakaspalvelusta sekä perehdyttämisen vaikutusta asiakaspalveluun. Hyvän asiakaspalvelun kriteerejä kuvattiin seuraavasti:

”Se on ystävällistä, ammattitaitoista, sekä työntekijä tietää mitä on myymässä.”

”Hyvä asiakaspalvelu on sitä, että osaa vastata asiakkaiden kysymyksiin, palvelu on henkilökohtaista, yksilöllistä ja asiakaskohtaista eikä mekaanista.”

”Asiakkaalle jää positiivinen kuva tilanteesta: tuotteet mitä myyt ovat laadukkaita, asiakas tuntee olonsa toivotuksi ja hänelle jäisi palvelutilanteesta jotakin mieleen. Esimerkiksi sanottaisiin tai jutusteltaisiin jotakin ”extraa”, jolla erottuisi muusta massasta asiakaspalvelussa. Palvelutilanne olisi asiakkaalle positiivinen kokonaisuus.”

”Hyvä asiakaspalvelu on asiakasta kunnioittavaa ja yritystä edustavaa toimintaa. Se on parhaimmillaan positiivista ja hyvää mieltä tuottavaa vuorovaikutusta asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä. Siinä huomioidaan kaikki asiakkaan tarpeet.”

Kaikilla vastaajilla oli haastattelun perusteella selkeä ja omanlainen kuva siitä, mitä hyvä asiakaspalvelu pitää sisällään. Perehdyttämisen vaikutus nähtiin kaikkien haastateltavien kesken tärkeänä ajatellen asiakaspalvelun hyvää toteutumista. Hyvä perehdytys näkyy kaikkien vastaajien mielestä varmuutena työssä, ja palvelutilanteeseen voidaan keskittyä kunnolla miettimättä mitä ollaan tekemässä. B:n mielestä asiakaspalvelutilanne häiriintyy, jos ei tiedä mitä on tekemässä ja samalla asiakkaalle voi jäädä negatiivinen kuva yrityksestä ja sen palvelutasosta. Perehdyttämisen avulla työntekijä olisi pätevämpi työhönsä, ja se näkyisi myös asiakkaalle asti.

”Huono ja vajaa perehdytys näkyy kyllä. Asiakas joutuu odottamaan kun sählätään eikä työntekijä tiedä mitä on tekemässä. Kun taas hän tietää mitä on tekemässä, se näkyy ulospäin varmuutena joka tuo paremman mielen itselle, joka näkyy sitten taas ulospäin asiakkaalle positiivisena mielenä ja tekemisenä.

Vastaaja C nosti esiin työyhteisön tyytyväisyyden vaikutuksen asiakaspalveluun. Kun on kiire, ja joku työntekijöistä ei osaa työtehtäviään, se voi kiristää työyhteisön jäsenien hermoja, ja siten heijastua asiakaspalvelutilanteeseen negatiivisena toimintana. D:n mielestä aiempi kokemus asiakaspalvelutyöstä on eduksi, mutta jos perehdytystä ei ole hoidettu asianmukaisesti juuri tässä työpaikassa, ei kaikkia toimintamalleja voida osata. Hyvän perehdytyksen ansiosta asiakaspalvelija pystyy antamaan itsestään sekä työpaikastaan ammattimaisen ja asiallisen kuvan.

6.7 Esimiehen haastattelun tulokset

Työssä haluttiin ottaa huomioon myös esimiehen näkökulmia perehdyttämisestä torikahvilassa. Hänen mielestään perehdyttäminen on todella tärkeää ajatellen uuden työntekijän tuloa uuteen työympäristöön. Hän näki myös perehdyttämisoppaan laatimisen hyvänä apuna torikahvilan perehdyttämisen kehittämistä ajatellen.

”Työntekijän on paljon helpompi tulla töihin, kun hänet perehdytetään työhön huolellisesti.”

Perehdyttäminen on suunniteltu yrityksessä niin, että edellisen kesän työntekijä sekä tarvittaessa esimies perehdyttää uudet työntekijät. Tämän asian paikkansapitävyys huomataan myös työntekijöiden haastatteluissa. Esimiehen haastattelussa ilmeni kuitenkin, ettei perehdyttämistä voida toteuttaa kaikkiin torikahvilan tehtäviin. Työ on monesti yllätyksellistä, eikä tulevia tilanteita aina voida ennakoida, joten työn oppii parhaiten tekemällä ja kokeilemalla itse. Perehdyttämisen onnistumiseen vaikuttavat esimiehen mielestä hyvät työntekijät, joilla on aiempaa kokemusta kahvila – tai vastaavasta työstä. Jo rekrytointiprosessin haastatteluvaiheessa tapahtuu perehdyttämistä, kun esimies kertoo mahdolliselle uudelle työntekijälle tietoja työstä, työpaikan sijainnista, työasuista ja muista säännöistä. Työpaikkaan ja työyhteisöön perehdyttäminen tapahtuu kesän alussa ennen kiireen ja kesäsesongin alkamista. Tällöin uuden työntekijän on helpompi perehtyä rauhassa työhönsä.

Ideoita perehdyttämisen kehittämiseen esimies mainitsee esimerkiksi erillisen koulutuspäivän järjestämisen, jonka aikana tutustuttaisiin tuotteisiin, laitteisiin ja kahvilan toiminnan pääpiirteet tulisivat selkeästi esiin. Kahvilan tulisi olla kuitenkin myös koulutuspäivänä auki, jotta asiat opittaisiin käytännössä eikä pelkästään teorian valossa. Perehdyttämisen onnistumista voitaisiin esimiehen mielestä seurata jonkinlaisella kirjanpidolla, esimerkiksi kahvilassa olisi vihko, johon jokainen ongelmatilanne kirjattaisiin ylös, ja katsottaisiin sen jälkeen yhdessä tarvitseeko se millaista selvitystä.

Perehdyttämisoppaan sisällöltä esimies toivoi kahvinkeittoon tarkat ohjeistukset ja mitasuhteet, tuotteiden selosteet mukaan lukien erikoisruokavalioiden tuotteet sekä jokin ohje tuotteiden esillepanosta.

6.8 Osallistuvan havainnoinnin tulokset

Tässä esitellään osallistuvan havainnoinnin avulla kaksi tapausta, jotka liittyvät perehdyttämiseen torikahvilassa.

1) Työsuhteeni alkoi torikahvilassa toukokuun alussa, jolloin sesonkiaika torilla ei ollut vielä alkanut. Ensimmäisenä työpäivänä minut perehdytti edellisinä vuosina kahvilassa työskennellyt nuori kesätyöntekijä, jolla ei ollut ollenkaan ohjeistusta tai materiaalia perehdyttämistä varten. Hän kertoi päivän mittaan niitä asioita mitä mieleen tuli, joten itse piti olla hyvin aktiivinen ja kysellä paljon. Tällä en tarkoita sitä, että perehdyttäjä olisi ollut huono, vaan perehdytys itsessään ei ollut kovinkaan suunnitelmallista tai selkeää. Perehdyttäjän voi olla vaikea perehdyttää, kun ei ole varmaa pohjaa sille mitä kaikkea tulisi kertoa ja näyttää missäkin tilanteessa. Perehdyin työhön siis mielestäni vierihoidomenetelmällä, eli tarkkailin perehdyttäjäni toimintaa hetken sivusta ja hiljalleen päivän aikana menin itse tilanteisiin mukaan, eli osallistuin asiakaspalveluun, kahvin keittoon sekä muihin toimiin.

Kyseinen perehdyttämisen keino olisi varmasti ollut myös toimiva, jos perehdyttäjä olisi ollut monena päivänä mukana toiminnassa ja hänellä olisi ollut oman muistinsa avuksi jotakin materiaalia käytössään. Olisin varmasti askel kerrallaan päässyt työn kuvioiden sisälle. Näin ei kuitenkaan ollut, vaan toimin itse perehdyttäjänä seuraavana päivänä toiselle uudelle työntekijälle. Vastuu siitä, että osaisin neuvoa ja kertoa edes kaikki olennaisimmat torikahvilan työhön liittyvät asiat, tuntui pelottavalta. Olen toiminut itse

perehdyttäjänä edellisessä työpaikassani, jolloin apunani oli opas sekä perehdyttäjän muistilista, joiden avulla kävin varmasti kaikki asiat perehdytettävien kanssa läpi. Tällaista toimintamallia olisin kaivannut jo siihen vaiheeseen, kun minua perehdytettiin torikahvilan työhön. Myös silloin, kun itse perehdytin torikahvilan uutta työntekijää, olisi ainakin muistilistasta ollut apua. Perehdytin myöhemmin toisen työntekijän, mutta silloin toiminta oli tullut jo ajan kanssa ja käytännön kautta tutuksi, joten asiat olivat tuoreessa muistissa.

2) Yhden päivän kestävä perehdytys työn ohessa, jossa läheskään kaikki asiat eivät tulleet selväksi, niin työtehtäviä kuin työpaikan laitteita ajatellen, ei ollut riittävää siihen, että olisin pystynyt olemaan varma kaikesta (tai edes suurimmasta osasta) tekemästäni. Esimerkiksi työvuorojen työtehtävät kerrottiin kyllä suurpiirteisesti, mutta kirjasin itselleni ylös osan, jotta muistaisin mitä kaikkea esimerkiksi aamuvuorossa tulee muistaa tehdä. Kun perehdytyspäivän jälkeen piti heti olla yksin aamuvuorossa, en tiennyt tai muistanut mitä kaikkea minun olisi kuulunut tehdä. Torikahvilan seinissä oli kesän loppulla ainakin 20 erilaista muistilappua, joita käytettiin helpottamaan muistamista eri tilanteissa.

6.9 Tutkimustulosten ilmeneminen perehdyttämisoppaassa

Haastatteluiden tarkoituksena oli selvittää haastateltavien näkemyksiä perehdyttämisestä yleensä, sen hyötyjä ja tarpeellisuutta, mahdollisia kehitysideoita, perehdyttämisoppaan tärkeyttä sekä mielipiteitä hyvästä asiakaspalvelusta ja perehdyttämisen vaikutuksesta tähän. Näiden vastauksien pohjalta, teoreettista viitekehystä hyödyntäen, laadittiin laatimaan mahdollisimman käytännöllistä perehdyttämisopasta.

Perehdyttämisen teoriassa mainitaan, että perehdyttämisellä uudelle työntekijälle tehdään tutuksi työn ja työyhteisön lisäksi yritys jossa työskennellään sekä sen toimintatavat (Kangas 2007, 2). Tämä on myös esimiehen mukaan tärkeää, sillä hänen mielestään jokaisen työntekijän olisi tiedettävä ainakin pääpiirteet kahvilan toiminnasta. Perehdyttämisoppaassa olemme ottaneet tämän huomioon kertomalla olennaisimpia tietoja yrityksestä sekä sen toimintaideasta ja kilpailukeinoista. Näin työntekijät osaavat toimia työssään yrityksen toimintaperiaatteiden mukaisesti sekä vastata mahdollisiin kysymyksiin yrityksen yleistiedoista. Teoriassa painotetaan hyvin suunnitellun perehdyttämisen työntekoon luomaa varmuutta ja tehokkuutta (Kangas 2007, 13). Tämän seikan

tärkeys nousi esille myös haastateltavien työntekijöiden joukossa, jonka vuoksi perehdyttämisopas on etenkin perehdyttäjän, mutta myös perehdytettävien ja muiden työntekijöiden kannalta merkittävä. Näin saadaan luotua tiettyä järjestelmällisyyttä perehdyttämisen tueksi.

Haastateltavat toivat useaan otteeseen esille, että toivoisivat perehdyttämisessä käsiteltävän tarkasti perusasioita, kuten esimerkiksi työvuoroihin kuuluvat tehtävät. Perehdyttämiseen tulisi lisäksi varata kunnolla aikaa, jotta sitä ei tarvitsisi suorittaa kiireellä ja asiat olisi tällöin helpompi sisäistää. Perehdyttämistä koskevan teorian mukaan perehdyttämistä olisi hyvä jaksottaa, jolloin kaikkia asioita ei tarvitsisi yrittää opetella kerralla. Perehdyttäminen olisi myös hyvä suorittaa tutuimpien ja eniten toistuvien asioiden käsittelyyn perehdyttämisen alkuvaiheissa ja jättää erikoisempien tietojen opettelu hieman myöhemmälle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.) Tämän rakenteen olemme pyrkineet toteuttamaan perehdyttämisoppaassamme, kun oppaaseen ennen yksityiskohtaisempien tietojen läpikäymistä olemme sijoittaneet yleiset tiedot yrityksestä ja työn toimenkuvista. Näin ollen oppaan etenemissuuntana toimii perusasioista erikoistuneeseen tietoon.

Työturvallisuuslaissa määrätään, että mikäli työntekijälle työssä sattuva tapaturma on aiheutunut laiminlyödyn perehdyttämisen seurauksena, on työnantaja vastuussa tästä koituvista haitoista. Työntekijöiden haastatteluissa ilmeni, että heidän saamansa perehdytys on ollut monin paikoin vaillinaista. Näin ollen perehdyttämisoppaaseen on luotu osuus, jossa käsitellään T:mi Jukka Hyytiäisen torikahvilan turvallisuusasioita, jotta sekä esimies että perehdyttäjät osaavat ja muistavat ottaa nämä huomioon perehdyttämistä toteuttaessa. Yksi haastateltavista lisäksi mainitsi, että hyvällä perehdyttämisellä saadaan vältettyä vahinkoja, kun tiedetään paremmin mitä tehdään. Tämä argumentti viittaa turvallisuuteen työssä, jota perehdyttämisoppaan avulla pyritään parantamaan.

Onnistuneessa asiakaspalvelussa osataan huomioida asiakkaan tarve sekä vastata hänen kysymyksiinsä edun mukaisesti (Eräsalo 2011, 15). Haastateltavat kaipaivat tarkkoja tietoja tuotteiden tuotetiedoista, etenkin erikoisruokavalioiden kohdalla, sillä muutaman kerran oli tullut eteen tilanne, jossa asiakkaan kysymykseen ei ollut osattu kunnolla vastata. Näitä tilanteita sattui nimenomaan kysymyksissä tuotteiden raaka-aineista. Tämän vuoksi perehdyttämisoppaaseen laadittiin lista kaikista torikahvilassa myynnissä olevista tuotteista ja lisättiin niistä täydelliset tuotetiedot, jotta jatkossa voidaan antaa

varmat vastaukset asiakkaan niitä kaivatessa. Tämä oli myös yksi esimiehen tärkeäksi nostama asia opasta laadittaessa.

Sekä kaikki haastatellut työntekijät että esimies kertoivat haastatteluissa hyvän asiakaspalvelun olevan asiakasta huomioivaa, ammattitaitoista sekä iloisella mielellä suoritettua. Näitä väitteitä tukee vahvasti asiakaspalvelua käsittelevä teoria (Eräsalo 2011, 16–17), jonka vuoksi perehdyttämisoppaaseen on heti alkuun laitettu muistutus siitä, että tässä työssä ollaan palvelemassa asiakkaita ja heidän tarpeensa tulee laittaa ensisijalle. Illoisella ja positiivisella asiakaspalvelulla voidaan saada merkittävää kilpailuetua muihin torilla toimiviin yrityksiin.

Vastaukset, joita haastatteluista saatiin, tukivat kahvilassa suoritettua osallistuvan havainnoinnin tuloksia. Osallistuvassa havainnoinnissa ilmeni, että perehdyttämisen tasoa tulisi nostaa ja sen tueksi olisi luotava jonkinlaisia apuvälineitä. Samat asiat nousivat kerta toisensa jälkeen esille myös tutkimuksen haastatteluosuudessa, jolloin perehdyttämisoppaan kehittämisen tarpeellisuus torikahvilan työntekijöille sekä esimiehelle varmistui.

7 PEREHDYTTÄMISOPAS

7.1 Oppaan toteutus ja sisältö

Kaikkien kerättyjen tutkimustulosten ja niistä tehtyjen päätelmien perusteella oli selvää, että torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäiselle on hyvä laatia perehdyttämisopas, joka auttaisi selkeyttämään ja kehittämään perehdyttämisen nykytilaa torikahvilassa. Tutkimuksessa haastateltiin neljää torikahvilan kesätyöntekijää sekä torikahvilan esimiestä. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, joista jokainen nauhoitettiin myöhemmin suoritettavaa litterointia varten. Perehdyttämisopas laadittiin kesätyöntekijöiden haastatteluista ilmenneiden seikkojen, kuten puutteiden ja toiveiden pohjalta. Esimiehen haastattelua sekä tutkimuksen teoreettista viitekehystä käytettiin myös apuvälineenä laadinnassa. Näitä kaikkia haastatteluja ja havainnointeja verrattiin lopulta työn teoreettiseen viitekehykseen, jotta opas saatiin tehtyä teoriaosaa hyödyntäen. Haastatteluissa kysyttiin työntekijöiltä sekä esimieheltä, mitä torikahvilan perehdyttämisopas tulisi sisältää, jotta se tukisi uusien työntekijöiden perehdyttämistä mahdollisimman hy-

vin. Vastaukset oppaan sisältöä koskien olivat melko yhdenmukaisia, jonka vuoksi tiettyjen asioiden valinta perehdyttämisoppaan sisältöön oli lähes itsestäänselvyys. Oppaan rakenteen suunnittelu ja sen laadinta aloitettiin heti, kun vastaukset haastatteluista saatiin, ja teorialiedot perehdyttämisestä olivat riittäviä.

Perehdyttämisopas sisältää aloituksen, jossa kerrotaan hieman perehdyttämisoppaan synnyn taustaa sekä perustietoja itse yrityksestä. Tämän jälkeen käydään läpi kaikki käytännön asioihin liittyvät asiat kuten työvuorot, palkanmaksu ja salassapitovelvollisuus, työasut, työhön vaadittava ulkoinen olemus, työhön tarvittavat todistukset sekä alennukset ja muut raha-asiat. Useissa haastatteluissa kävi ilmi toive selkeistä työvuorokorteista, joissa kuvaillaan kuhunkin työvuoroon kuuluvat työtehtävät. Nämä on käsitelty seuraavana perehdyttämisoppaassa. Työvuorokorttien jälkeen oppaassa esitellään olennaisimmat työssä käytettävät laitteet sekä kuvien että tekstien avulla kerrotaan ohjeet niiden käyttämiseen. Erityisesti esimiehen haastattelussa esille nostamat tuotekuvaukset ja ohjeet tuotteiden esillepanosta käsitellään viidennessä kappaleessa. Tässäkin tapauksessa oppimista on tuettu laittamalla tuotteista kuvat, jotta hahmottaminen olisi helpompaa. Viidennessä kappaleessa käydään läpi erityisruokavaliot sekä tilauksien tekeminen tukkuun. Turvallisuus työssä ja siitä huolehtiminen on jo laissa säädetty, joten työturvallisuuteen liittyvät asiat on myös tärkeä käsitellä oppaassa. Seitsemännen kappaleen aiheena on omaoikuvontasuunnitelma, joka osaltaan ohjaa toimintaa yrityksessä sekä alkoholinmyyntiin liittyvät asiat. Perehdyttämisoppaan loppuun on kerätty kaikki tärkeät yhteystiedot, jotka yrityksen esimies päivittää.

Kaikkia työntekijöitä sitoo työsopimuslaissa määrätty salassapitovelvollisuus, mutta tämän lisäksi jotkut työnantajat saattavat velvoittaa työntekijöitään allekirjoittamaan työsuhteen alussa erillisen salassapitosopimuksen. Laissa työntekijää kielletään käyttämästä hyväkseen työnantajan toimintaa koskevaa tietoa sekä jakamasta ulkopuolisille eteenpäin työnantajan liike- ja ammattisalaisuuksia. Tämä velvollisuus koskee työntekijää hänen työsuhteensa ajan. Joskus työnantajalla on tarvetta rajoittaa työntekijänsä mahdollisuuksia ilmaista työhön koskevia salassa pidettäviä tietoja myös työsuhteen jälkeen. Tällöin hän voi erillisellä salassapitosopimuksella pitkittää salassapitovelvollisuuden jatkumista työsuhteen päättymisen yli. (MaMa ry 2013.)

Perehdyttämisoppaan sisältäessä salaista yritystä koskevaa tietoa, ei sitä pystytä esittämään julkisesti salassapitovelvollisuuden vuoksi. Itse oppaassa salassapitovelvollisuutta koskevia asioita on käsitelty toisessa kappaleessa, sillä on erittäin tärkeää, että työntekijöillä on tieto ja ymmärrys sen merkityksestä.

Opas tehtiin toimeksiantajalle kahteen eri muotoon – sekä paperisena että elektronisena versiona. Paperinen versio tehtiin torikahvilan kesätyöntekijöiden käyttöön, kun elektroninen versio annettiin torikahvilan esimiehelle. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska oppaasta on hyvä olla varmuuskopio jos kahvilan paperinen opas esimerkiksi häviää tai tuhoutuu. Elektronisessa muodossa oleva opas on lisäksi helposti päivitettävissä ja muokattavissa, jos lisäyksiä tai muita muutoksia tulee.

Oppaan yhteyteen laadittiin perehdyttämisen seurantaan helpottava tarkistuslista, jota perehdyttäjät sekä esimies voi käyttää apunaan. Tarkistuslistassa on lueteltu perehdyttämisessä opastettavat asiat. Kun asia on käyty läpi, merkitään sen kohdalle kyseinen päivämäärä. Myöhemmin voidaan vielä tarkistaa, onko työntekijä oppinut opastetun asian ja merkata tarkistuspäivämäärä sille varattuun sarakkeeseen. Näiden avulla pystytään helpommin seuraamaan, mitä työntekijöille on jo opastettu ja mitä he osaavat.

7.2 Teoreettisen viitekehyksen hyödyntäminen perehdyttämisoppaassa

Perehdyttämisoppaan laadinnassa käytettiin tukena työn teoreettista viitekehystä sekä valikoitujen tutkimusmenetelmien avulla saatuja tutkimustuloksia. Tarkasteltaessa tuloksia teorian pohjalta, voidaan huomata, että torikahvilassa tapahtuu monen erityyppistä oppimista. Pääasiallisesti oppiminen tapahtuu satunnaisten oppimisen kautta, sillä esimiehen haastattelussa painottaman mukaisesti ei työn yllätyksellisyyden vuoksi kaikkiin tilanteisiin pystytä ennalta varautumaan edes hyvällä perehdyttämisellä. Yksi työntekijöistä mainitsi haastattelussa perehdyttämisen puuttuvan kokonaan. Tämä ei kuitenkaan välttämättä pidä täysin paikkaansa, sillä satunnaisessa oppimisessa oppiminen saattaa tapahtua vahingossa. Satunnainenkin oppiminen on työntekijän osaamisen kehittämistä, ja samalla se on perehtymistä työhön. (Viitala 2007, 187–189.) Esimies ja yksi työntekijöistä nostivat esille ajatuksen siitä, että kyllä työn tekemällä oppii. Tämän vuoksi kokemuksellinen oppimiskäsitys, jonka mukaan ammattitaito kehittyy työtä tehdessä, on erittäin osuva torikahvilan oppimistyyliä kuvatessa. Kokemuksellista oppi-

mistyyliä puoltaa myös haastatteluissa esille noussut kokeilujen tekeminen työn oppimiseksi. Oikeiden mallien puuttuessa, oli työntekijöiden itse testattava, mikä toimintamalli sopii parhaiten mihinkäkin tilanteeseen. Tämä on yhdenlainen esimerkki kokemuksellisesta oppimisesta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 41–42; Kupias & Peltola 2009, 121.) Perehdyttämisopas koettiin työntekijöiden sekä esimiehen haastattelussa erittäin hyödyllisenä ja perehdyttämistä parantavana seikkana. Perehdyttämisopas on yksi informaation oppimisen välineistä työelämässä (Viitala 2007, 188). Näin ollen oppaan tullessa käyttöön yrityksessä, on myös informaation oppiminen tukemassa torikahvilan työntekijöiden osaamista sekä heidän perehdyttämistensä.

Tuloksia voidaan tarkastella myös eri oppimistyylien pohjalta, joita hyödyntäen olemme ottaneet osviittaa perehdyttämisoppaan laatimiseen. Kupiaksen ja Peltolan (2009, 123) mukaan kokemuksellisista oppimistyyleistä konkreettista kokijaa auttavat asioiden ymmärtämisessä eniten erilaiset konkreettiset tapaukset ja esimerkit, kun taas osallistuva kokeilija vaatii oppiakseen käytännön toimintaa. Haastatteluiden perusteella voidaan olettaa tämän tyyppisten työntekijöiden sopivan torikahvilan työnkuvaan kaikista parhaiten. NLP-mallissa hahmotettava visuaalinen oppija vaatii oppiakseen kuvia, jotta pystyy luomaan itsellensä kokonaiskuvan työstä (Kupias & Peltola 2009, 121). Tämän vuoksi perehdyttämisoppaaseen on pyritty laittamaan mahdollisimman paljon kuvia helpottamaan tehtävien ja tuotteiden tunnistamista. Kinesteettinen oppija puolestaan oppii konkreettisesti tekemällä (Kupias & Peltola 2009, 121). Näin ollen kokemuksellisten oppimistyylien mukaisesti, tämän tyylliset oppijat soveltuvat haastatteluiden perusteella hyvin toimeksiantajamme yritykseen.

Työnopastuksessa, joka on olennainen osa perehdyttämistä, on kyse mallioppimisesta, kun työntekijä seuraa työnopastajan toimia ja ottaa niistä mallin omalle toiminnalleen (Eräsalo 2011, 68). Torikahvilan työntekijät ovat saaneet haastatteluiden perusteella työnopastusta toisiltaan työn ohessa, joka ei kuitenkaan ole ollut heidän mielestään aina riittävää. Esimerkiksi ajankäytön merkitystä perehdyttämisessä tulisi harkita tarkkaan, koska uusi työntekijä on aina uusi ja tarvitsee aikaa perehtyä työhönsä, oli hänellä vastaavista tehtävistä kokemusta tai ei. Motivaatio työhön voi laskea, jos työntekijästä tuntuu, ettei osaa työtään tai ole riittävän hyvä siinä. Tämä on huolestuttavaa, sillä kaiken oppimisen peruslähtökohtana on motivaatio, jolloin oppimista tapahtuu vain silloin, kun ihmisellä on motivaatiota oppimista kohtaan (Kangas 1998, 19; Rogers 2004, 25). Teoreettisessa viitekehyksessä käy ilmi motivaatiota heikentäviä seikkoja, joita ovat muun

muassa epävarmuus työtilanteessa, joka puolestaan voi johtua kauan sitten tapahtuneista opiskelukokemuksista tai puutteellinen perehdytys (Kangas 1998, 19). Eräs vastaajista kertoi oman perehdytystilanteen tapahtuneen useita päiviä ennen itse työn aloittamista, jolloin monet asiat olivat kerenneet unohtua työn varsinaisesti alkaessa. Juuri näiden tilanteiden välttämiseksi perehdyttämisopas on laadittu. Haastattelemiemme työntekijöiden mukaan tällaista tilannetta ei kuitenkaan päässyt tapahtumaan, sillä kaikki oppivat työhön tarvittavat taidot ja tiedot jossakin vaiheessa työsuhdetta.

Perehdyttämisen kehittämistä ajatellen tulisi yrityksen huomioida työntekijöiden jo aiemmin hankkima osaaminen, jota osalle haastattelevistamme oli kertynyt aikaisempien torikahvilatöiden vuoksi. Tätä osaamista hyödyntämällä ja sitä kehittämällä perehdytyksestä saatava hyöty voitaisiin maksimoida. Moni haastateltavista olisi odottanut selkeämpää perehdyttämistä ja työnopastusta sekä jotakin materiaalia perehdyttämisen tueksi. Näiden seikkojen toteutuessa työntekijät pystyisivät toimimaan nopeammin itsenäisesti, joka on iso etu yrityksen toiminnalle. Haastateltavat pitivät perehdytyksen merkitystä myös olennaisena osana asiakaspalvelun ja palvelutapahtuman onnistumista. Asiakaspalvelun ollessa yksi merkittävimmistä kilpailukeinoista, tulisi haastateltavien mielestä panostaa hyvään perehdyttämiseen. Varmuus tai epävarmuus työn teossa näkyy ulospäin, joka heijastuu täten suoraan asiakaspalvelutilanteeseen.

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli laatia perehdyttämisopas Toiminimi Jukka Hyytiäisen torikahvilaan. Perehdyttämisoppaan laadintaa varten tuli selvittää ensin torikahvilan perehdyttämisen nykytilaa sekä mahdollisia kehittämisen kohteita perehdyttämisessä. Selvitys tehtiin haastatteleamalla kesätyöntekijöitä, sekä torikahvilan esimiestä, jonka avulla saatiin arvokasta tietoa tutkimuksen toteuttamiseen sekä perehdyttämisoppaan laadintaan. Opinnäytetyön teoreettisessa osiossa käytiin läpi perehdyttämisen, työnopastuksen, oppimisen sekä asiakaspalvelun teorioita.

Opinnäytetyömme prosessi eteni erittäin nopealla tahdilla, koska idea työllemme syntyi vasta kesän 2014 loppupuolella ja olimme päättäneet työn valmistuvan saman vuoden lokuun loppuun mennessä. Olimme pitäneet suunnitelmaseminaarin jo keväällä, mutta täysin eri aiheesta. Opinnäytetyön tekeminen aiemmasta aiheesta keskeytyi, kun

emme saaneet enää toimeksiantajaan yhteyttä. Olisimme toki voineet jatkaa opinnäytetyön tekemistä kyseisestä aiheesta ilman toimeksiantajaakin, mutta koimme, että työn hyödyllisyys ja sen tekemisen mielekkyys kärsi toimeksiantajan puuttuessa olennaisesti. Tämän vuoksi päätimme etsiä uuden toimeksiantajan, jolloin työmme olisi työelämälähtöinen, ja hyöty työstä olisi konkreettinen.

Perehdyttämisoppaan sisältöön saimme paljon hyödyllistä ja konkreettista tietoa työntekijöille sekä esimiehelle tekemistämme haastatteluista. Niissä ilmenivät seikat, jotka ovat perehdytystilanteissa jääneet epäselviksi sekä asiat, jotka kaipaisivat muistin tueksi kirjalliset ohjeet. Nämä tiedot olivat lopulta suuressa osassa, kun perehdyttämisoppaan sisältöä alettiin laatimaan. Työn teoreettinen viitekehys muodostui perehdyttämisen, oppimisen ja asiakaspalvelun teorioista, joilla koimme saavan hyvän pohjan tehtävälle tutkimukselle. Vaihtoehtoja olisi ollut paljon muitakin, mutta työnkuvan ja sen asiakaskeskeisyyden vuoksi päädyimme edellä mainittuihin. Lähdemateriaalin löytäminen osoittautui kuitenkin yllättävän vaikeaksi, sillä koulun eikä kaupungin kirjastoista löytynyt läheskään kaikkia kirjoja, joita olisimme työmme tekemiseen tarvinneet. Näin ollen materiaaleja sai käydä lainaamassa hyvin laajalla säteellä, joka aiheutti kiireitä tiukan aikataulun vuoksi.

Teorioihin perehtyminen oli kuitenkin lopulta erittäin palkitsevaa, sillä vaikka perehdyttämistä saatetaan pitää melko itsestään selvänä ja helppona aiheena, antoi se meille hyvin paljon uutta tietoa, jota voi hyödyntää tulevaisuuden työsuhteissa. Ammatillinen osaamisemme on kehittynyt prosessin aikana, sillä se on opettanut meille hyödyllistä tietoa monista työelämään liittyvistä asioista, kuten perehdyttämistä ohjaavasta lainsäädännöstä ja perehdyttämisen onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä. Lisäksi opimme tarkastelemaan perehdyttämistä esimiehen ja koko yrityksen näkökulmasta ja ymmärtämään, että onnistuneen perehdyttämisen järjestäminen vaatii yritykseltä paljon resursseja, mutta myös aktiivista osallistumista itse perehdytettävältä.

Tutkimusmenetelmäksi laadullinen tutkimus oli mielestämme oikea vaihtoehto, sillä sen aineistonkeruumenetelmien avulla saimme hankittua nopeasti ja kattavasti pieneltä vastaajajoukolta tarvitsemamme tiedot tutkimuksen toteuttamiseksi. Työmme ollessa osaltaan myös kehittämistutkimus, soveltuivat käyttämämme menetelmät paremmin tämän tyyppisen tutkimuksen toteuttamiseen.

Olemme työn lopputulokseen tyytyväisiä ottaessamme huomioon tiukan aikataulun sekä sen, että kävimme molemmat kokopäiväisesti töissä opinnäytetyön teon ohella. Opinnäytetyöstä olisi saanut laajemman ja kattavamman, jos aiheeseen olisi ollut enemmän aikaa perehtyä. Samoin perehdyttämisoppaan laadintaan käytetty aika olisi voinut olla pidempi, jotta siinä olisi varmasti otettu huomioon kaikki torikahvilaan tarvittavat ohjeistukset ja muut tärkeät asiat. Torikahvilassa ei ole aiemmin ollut käytössä min-käänlaista ohjeistusta tai opasta perehdyttämisen tueksi, joten tämän opinnäytetyön tuotoksena syntyneen oppaan voidaan katsoa olevan pilottikokeilu, ja runko oppaalle.

Opasta voidaan ajan myötä muokata, esimerkiksi lisäten siihen tarpeellisia tietoja. Nopeasta aikataulusta sekä torikahvilatyön luonteesta riippuen emme pystyneet testaamaan vielä opasta käytännössä, mutta se otetaan käyttöön kesällä 2015 uusien kausityöntekijöiden aloittaessa työt.

Jatkotutkimuksen aiheita ajatellen ehdottaisimme oppaan testausta käytännössä, sekä selvityksen tekoa siitä, onko oppaasta koettu olevan hyötyä yrityksessä suoritettavaan perehdyttämiseen.

LÄHTEET

Aarnikoivu, Henrietta 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Juva: WS Bookwell Oy.

Dryden, Gordon & Vos, Jeannette 2002. Oppimisen vallankumous. Uusien oppimistapojen maailma. Pieksämäki: RT-Print.

Eräsalo, Ulla 2011. Käytännön henkilöstöjohtaminen majoitus- ja ravintola-alalla. Vantaa: Hansaprint direct Oy.

Eräsalo, Ulla 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Haastateltava A 2014. Haastattelu 20.8.2014. Kesätyöntekijä. Torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäinen.

Haastateltava B 2014. Haastattelu 20.8.2014. Kesätyöntekijä. Torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäinen.

Haastateltava C 2014. Haastattelu 20.8.2014. Kesätyöntekijä. Torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäinen.

Haastateltava D 2014. Haastattelu 20.8.2014. Kesätyöntekijä. Torikahvila Toiminimi Jukka Hyytiäinen.

Heikkilä, Kirsi 2006. Työssä oppiminen yksilön lähtökohtien ja oppimisympäristöjen välisenä vuorovaikutuksena. Tampere: Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2012. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Hyytiäinen, Jukka 2014. Haastattelu 30.8.2014. Toimitusjohtaja. Toiminimi Jukka Hyytiäinen.

Johdatus logiikkaan 2013. WWW-dokumentti. <http://www.peda.net/veraja/projekti/centraali/jao/filosof/4/a>. Päivitetty 10.2.2013. Luettu 3.9.2014.

Juholin, Elisa 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. Juva: WS Bookwell Oy.

Kananen, Jorma 2011. Kvantti. Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Julkaisuja 118.

Kananen, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Julkaisuja 134.

Kangas, Pirkko 1998. Psykologiaa palvelualoille. Helsinki: Oy Edita Ab.

Kangas, Pirkko 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus TTK.

Kjelin, Eija & Kuusisto, Pia-Christina 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Helsinki: Talentum.

Kupias, Päivi & Peltola, Raija 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: Juvenus Print.

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 2007/334. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070334>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.9.2014.

Lappeenranta Business & Innovations 2014. Yritys-/ yhtiömuodot. WWW-dokumentti. <http://www.businessinnovations.fi/fi/eWirma/Tietoa-yrityksen-perustajalle/Yritysmuodot>. Ei päivitystietoa. Luettu 7.9.2014.

Lundberg, Tom 2002. Palvele, vaikuta menesty! Asiakaspalvelun ABC. Lahti: Positiivarit Ky.

Mama ry 2013. Työntekijän salassapitovelvollisuus. WWW-dokumentti. <http://www.mamary.fi/palvelut-ja-edut/edunvalvonta/lakinurkkaus/tyontekijan-salassapitovelvollisuus>. Päivitetty 28.1.2013. Luettu 13.3.2014.

Minne pakenee viitisentuhatta sesonkityöläistä? 2009. WWW-dokumentti. <http://www.taloussanomat.fi/uutinen/2009/05/21/minne-pakenee-viitisentuhatta-sesonkityolaista/200911797/243>. Päivitetty 21.5.2009. Luettu 13.9.2014.

Museovirasto 2014. Valtakunnallisesti merkittävät rakennetut kulttuuriympäristöt RKY. WWW-dokumentti. http://www.rky.fi/read/asp/r_kohde_det.aspx?KOHDE_ID=1116. Päivitetty 22.12.2009. Luettu 12.9.2014.

Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Pakkanen, Riitta, Korkeamäki, Anne & Kiiras, Hanna 2009. Palvelun taitajaksi. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Penttinen, Aulikki & Mäntynen, Jukka 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus. Ennakoivaa työsuojelua. PDF-dokumentti. http://www.tyoturva.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Ei päivitystietoa. Luettu 16.9.2014.

Rogers, Jenny 2004. Aikuisoppiminen. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Savonlinnan Seudun Matkailu 2014. Kävelykierroskartta. PDF-dokumentti. <http://www.savonlinna.travel/uploads/Kartat/kavelykierroskartta.pdf>. Ei päivitystietoja. Luettu 12.9.2014.

Savonlinnan tori 2014. WWW-dokumentti. <http://www.savonlinnantori.fi/>. Ei päivitystietoja. Luettu 12.9.2014.

Suomisanakirja 2013. Kausityö. WWW-dokumentti. <http://www.suomisanakirja.fi/kausity%C3%B6>. Ei päivitystietoja. Luettu 13.9.2014.

Södersved, Jan (toim.) 2006. Savonlinna. Saimaan helmi. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Taylorismia vastaan 2008. Ammattiyhdistyiliikkeen neljä sukupolvea. WWW-dokumentti. http://www.ay-historia.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=10&Itemid=11. Ei päivitystietoa. Luettu 9.9.2014.

TE-palvelut 2014. Sesonki- ja kausityö. WWW-dokumentti. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/loyda_toita/mista_toita/sesonki_kausityot/index.html. Päivitetty 30.4.2014. Luettu 13.9.2014.

Työsopimuslaki 2001/55. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.9.2014.

Työsuojelehallinto 2014. Kausityö. WWW-dokumentti. <http://www.tyosuojele.fi/fi/kausityo>. Päivitetty 5.6.2014. Luettu 13.9.2014.

Työturvallisuuslaki 2002/738. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Ei päivitystietoja. Luettu 17.9.2014.

Viitala, Riitta 2007. Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: edita Publishing Oy.

Vilkka, Hanna & Airaksinen Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.